سلسلة كتب البرامج
التدريبية والتأهيلية
لتنمية الموارد البشرية

الإتصال التربوي

رؤية معاصرة

الدكتور
أسامة محمد سيد - عباس حلمي الجمل

٣٠١.١٤ سيد ، أسامة محمد

س. أ الاتصال التربوي رؤية معاصرة / الدكتور أسامة محمد سيد .- ط١.-

دسوق: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ،

١٨٠ ص ؛ ١٧.٥ × ٢٤.٥سم .

تدمك : 3 – 364– 308 – 977 – 978

١. الاتصال(علم اجتماع).

أ- العنوان .

رقم الإيداع : ١٩٩٧- ٢٠١٤.

الناشر : دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع

دسوق - شارع الشركات- ميدان المحطة

هاتف : ٠٠٢٠٤٧٢٥٥٠٣٤١ - فاكس: ٠٠٢٠٤٧٢٥٦٠٢٨١

E-mail: elelm_aleman@yahoo.com

elelm_aleman@hotmail.com

2014

عن أبي هريرة رضي الله عنه عن النبي صلى الله عليه وسلم قال:

أفضل الصدقة أن يتعلّم المرء المسلم علماً ثمّ يعلّمه أخاه المسلم.

(رواه ابن ماجه).

محتويات الكتاب

الموضوع	الصفحة

بسم الله الرحمن الرحيم

تقديم الكتاب

يُعد الاتصال ظاهرة وسلوك إنساني يستخدمه لتبادل المعلومات والمنفعة لاستمرار حياته، فهو عملية اجتماعية هامة لا يمكن أن يعيش بدونها الإنسان أو المنظمات أو المؤسسات على المستوى المجتمعي ككل، وهذه العملية ينبغي أن تقوم على الصدق والصراحة والوضوح ودقة الأخبار والمعلومات مع ذكر مصادرها الحقيقية، ويشترط الالتزام بالمعايير الاجتماعية السائدة في المجتمع حيث أن علم الاتصال يدرس هذه الظاهرة الاجتماعية دراسة منتظمة.

فالواقع يؤكد أن هناك اهتماماً واضحاً بالاتصال وبدوره في الشئون الإنسانية، فقد ظهر علم الاتصال في القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابات البابليين والمصريين القدماء، وكان من الطبيعي أن نرى كل الأديان منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.

وعلم الاتصال كأي علم من العلوم التي تهتم بشرح جوانب من السلوك الإنساني يمكن إرجاع أصوله إلى الإغريق، حيث كان من المفترض أن كل فرد من أفراد المجتمع الإغريقي المحامي المدافع عن نفسه، فقد كانت المرافعات موجودة في كل مكان في أثينا.

وهذا يوضح أن الاتصال له تاريخ غني و طويل يمتد إلى كتابات البابليين والمصريين قبل القرن الخامس قبل الميلاد، وجاءت المساهمات الأولى لدراسة الاتصال من علماء ما كان يسمى بالبلاغة، وكانوا ينظرون إلى الاتصال على أنه الفن العملي للإقناع، وأهم من كتب عن الاتصال و دراسته قديماً هما أرسطو

وأفلاطون حيث نظرا إلى البلاغة وممارسة الخطابة بوصفهما فناً ومجالاً جديراً بالدراسة. فقد نظراً منذ البداية إليه على أنه عملية يصوغ فيها المتكلم رسائل تأتي له ببعض الاستجابات المرغوبة عند المستقبل.

وقد استرعى تطور الاتصال وازدياد تأثير تقنياته انتباه كثرة من المتخصصين، وحاول كل منهم حصر علم الاتصال في مجال تخصصه، فقد طور علماء النفس في دراستهم سلوك الإنسان، مفاهيم في الاتصال مفيدة في بحوثهم، وكذلك في العلاج النفسي. وقد ميز علماء الاجتماع بين صيغ تناقل الأساطير وطرائق المعيشة والسلوك والعادات والتقاليد من جيل إلى جيل داخل المجتمع الواحد أو في انتقالها من مجتمع إلى آخر، أما علماء السياسة والاقتصاد فقد أتضح لهم أن هناك أنواعاً عدة من الاتصال متضمنة في صميم طريقة تنظيم المجتمع. وحاول الرياضيون والمهندسون نتيجة تأثرهم التقنيات الجديدة، ولاسيما الكمبيوتر بعد زيادة سرعاته تحديد وحدة لقياس مكونات المعلومات المتبادلة تحديداً كمياً وتطوير طرائق لترجمة مختلف الأفكار المتبادلة إلى كميات يسهل قياسها والتحكم فيها بالطرائق والتجهيزات المتوافرة لديهم.

وقد استمرت الرغبة في دراسته مع بدايات هذا القرن في مجالات عدة، وأدي اكتشاف الراديو والتلفزيون إلي تطبيق أوسع للمفاهيم الصحفية وإلى تطوير نظريات أكثر لهذه العملية بمجملها..و كانت سنوات الأربعينيات و الخمسينيات سنوات نمو متداخل في العلوم، و ذلك لأن علماء من مجالات مختلفة قدموا نظريات عن الاتصال تعددت مجالات تخصصاتهم، ومن هؤلاء "لاسويل" و"شانون ويفر" و "شرام" و" كاتزولا و زار فيلد " و"وستلي وماكلين".

أما الستينيات فقد كانت أعوام التكامل وكتب خلالها كثير من العلماء في تحليل ما كتب عن البلاغة والخطابة والصحافة ووسائل الاتصال الجماهيرية، بالإضافة إلى علوم أخرى، وظهرت كتب عظيمة في هذا المجال خلال هذه الفترة.

وكانت فترة السبعينيات سنوات نمو لا مثيل لها فيما سبق، وحدثت خلالها تطورات أدت إلى تقدم البحث والكتابة في مجالات الاتصال الشخصي والجماعي و التنظيمي والسياسي والدولي والثقافي، واتسمت أواخر السبعينيات وبداية الثمانينيات بتجديد الاهتمام بتقنية الاتصال و بتطوير سياسة ملائمة لاستعمالها.

وفي هذه الفترة الحديثة جداً من التاريخ، تطور عدد من نماذج عملية الاتصال التي جاءت امتداداً لأعمال العلماء السابقين، ومن هذه أعمال "بيرلو " و"نيو كومب " و"دانس" و"واتزلاويك وبيفن وجاكسون" و"روجرز وكنكيد" و"روس".

ومما سبق يتبين لنا أن الاتصال يعد من المرتكزات والأسس الرئيسة في تطوير العملية التعليمية، وذلك من خلال مسايرته للتطورات الحادثة في الحصول علي المعلومات وتداول وتبادل المعرفة؛ لرقي الأداء الفني والإداري والتربوي للخدمات التي تقدم في المؤسسات التربوية والتعليمة، وكل ذلك أدي إلي حدوث تغيرات في الأدوار والمهام والمسئوليات تضمن فاعلية الاتصال والتواصل بين كافة المستويات؛ لذا ارتبط بأنظمة معلومات تتيح الحصول السريع على المعلومات وتبادل المعرفة بأسلوب تقني عالي الجودة، وباستخدام أمثل للموارد والتقنيات، واتخاذ قرارات رشيدة؛ مما يضمن اتصالات إدارية وفنية فعالة، ويحقق التفاعل والتخطيط السليم لإدارة العمليات بكفاءة ومهنية عالية.

وهذا الكتاب نأمل أن يفيد العاملين في حقل التربية والتعليم والمؤسسات التعليمية والتربوية والممارسين لها، والذين يعملون فيهم ويتأثرون بها وهم العاملين في معاهد الأزهر الشريف ومدارس التربية والتعليم، وأيضا الدارسين والمهتمين من الباحثين.

ونسأل الله تعالي أن يجد الجميع الفائدة المرجوة من هذا الكتاب والله ولي التوفيق.

د. أسامة محمد سيد
د. عباس حلمي الجمل

"الاتصال التربوي" رؤية معاصرة"

- مقدمة:

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فهو يميل إلي العيش في جماعات ويميل إلي الحياة المدنية، ومنذ أن خلق الله البشر وهم في اتصال مستمر حيث أنه من العمليات الهامة التي تؤدي إلي تحقيق سعادته ونجاحه في الحياة، والاتصال من أهم المهارات الحياتية حيث أننا نقضي معظم ساعات اليوم في اتصال مستمر مع بعضنا البعض، وهذا يعني أن عمليات الاتصال في صورها البسيطة قد وجدت مع وجود الإنسان.

فالاتصال يربط بين البشر ويمهد الطريق لما نقوم به من أفعال وسلوك، فالاتصال يمثل ٧٠٪ من الحياة اليومية، وهو الأساس لها، حيث يعتمد عليه في نقل الأفكار وتبادل المشاعر والأحاسيس، واستعراض الأخبار، ونقل وجهات النظر، وتصحيح المواقف، وتوفير المعلومات، وهو من الأساسيات الحياتية للأفراد والمجتمعات، فلا يستطيع أي إنسان مهما كان أن يعيش في معزل من الناس، ومن الصعوبة أن نصف مجتمع ما بالعزلة عن غيره من المجتمعات دون استخدام وسائل الاتصال، وبخاصة ونحن نعيش في عصر التكنولوجيا والاتصالات، التي حولت العالم إلي قرية صغيرة، وهناك من رأي أن العالم قد أصبح الآن في حجم حجرة صغيرة لا تتعدي مساحتها أمتاراً معدودة.

ويرجع أصل كلمة اتصال *Communication* في اللغة الإنجليزية إلي الكلمة اللاتينية *Communis* والتي تم اقتباسها وترجمت إلي لغات أخرى في العالم ثم شاع استخدامها ومعناها وتعني *Common* المشترك أو العام ومن هذه الكلمة اشتقت

كلمة *Commune* والتي كانت تعني في القرن العاشر والقرن الحادي عشر "الجماعة المدنية" وذلك بعد انتزاع الحق في الإدارة الذاتية للجماعات في كل من فرنسا وايطاليا قبل أن يكتسب هذا المصطلح المعنى السياسي والأيديولوجي، وفيما يتعلق بالفعل اللاتيني لأصل الكلمة *Communicare* فيعني "يذيع أو يشيع"، وقد أشتق من هذا الفعل سواء أكان اللاتيني أو الفرنسي الصفة *Communiqué* والذي يعني البلاغ الرسمي أو البيان التوضيحي للحكومة.

وقد جاء علي لسان العرب اتصل الشئ بالشئ ولم ينقطع، وجاء في معجم علوم التربية أن كلمة تواصل تعني إقامة علاقة ما بين شخص وأخر أو مع شي مادي أو معنوي أو مؤسسة مع مؤسسة أخري أو جماعة مع جماعة أخري أو علم مع علم آخر وهذا يتضمن كل الوسائل والقنوات والاستراتيجيات، ويعني أيضا الآلية التي يحدث بها التفاعل والعلاقات الإنسانية، وتشمل كل رموز الذهن والحركات وكل متغيرات الجسم.

ويلعب الاتصال دوراً هاماً في عمليات التعليم والتربية حيث يمثل العنصر الأساسي في التفاهم والتفاعل القائم بين جميع العاملين في المؤسسات التعليمية والتربوية سواء أكانوا أفراد أو جماعات، وكثيراً ما أدي نظام الاتصال السيئ إلي وجود نتائج غير ايجابية، فالاتصال يُمثل ظاهرة حيوية وهامة للتعليم والتربية، حيث يتوقف على مدى نوعيته وكيفيته نجاح هذه التربية أو فشلها، وعلي الرغم من ذلك فالاتصال لازال من أكثر المجالات التربوية إهمالاً سواء أكان من قبل المربين أو العاملين في المجتمعات المدرسية، فالتواصل يُمثل أحد المهام الأساسية للعاملين في المجال التربوي، وهو عملية لأزمة لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على

التربويين القيام بها لتحقيق الأهداف المنشودة والمتوقعة من المؤسسة التربوية، وهو عملية اجتماعية تفاعلية تقوم وتعتمد في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل، ومهما يكن فإن عملية التربية المتنوعة من تطوير وتنفيذ مناهج دراسية وتعلم وتعليم وإدارة وتوجيه وتقييم وغيرها الكثير، فهي في الحقيقة أنواع محددة من الاتصال التربوي الموجه عادة لتحقيق أهداف لتطوير الإنسان المفيد لنفسه ولمجتمعه؛ لذا يجب علي المسئولين مراجعة أساليب الاتصال في المؤسسات التعليمية وتحليلها في ضوء مفاهيم وممارسات مقترحة واحتياجات هامة وضرورية لازمة للمجتمع لتستطيع تحسين الاتصال ورفع كفايته التربوية العامة.

ومن هذا المنطلق فالتربية تُعد عمليه اتصال بين الفرد وبين العديد من أطراف العملية التعليمية والتربوية، وتتضمن إكساب الفرد مجموعة معارف وخبرات واتجاهات تساعده على التكيف مع البيئة الاجتماعية، وتستطيع المؤسسات التربوية والتعليمية عن طريق وسائل الاتصال تفعيل عملية التخطيط والتنظيم وصنع واتخاذ القرار، وحل المشكلات وتحسين العملية التعليمية، فمن خلالها يمكن لمدير المؤسسة التعليمية والتربوية معرفة شئون التعليم بها، وكذلك أوجه النشاط ومتابعتها بما يوفر الفرصة لتهيئة مناخ سليم وفعال ومعاون للأداء، فالاتصال الجيد يوفر جو اجتماعي ملي بالتعاطف والتآلف ويفضل المصلحة العامة علي المصلحة الخاصة بين العاملين في المؤسسة التعليمية والتربوية، وأولياء الأمور، ويُساعد علي الربط بين المؤسسة التعليمية والتربوية والمجتمع المحلي المحيط بها، ويمكن أن يأخذ الاتصال عدة أشكال سواء أكان هذا الاتصال ظاهراً أو مستتراً، إعلامياً أو إقناعاً، سلبياً أو إيجابياً، واضحاً أو غامضاً، مقصوداً

أو عشوائياً، داخلياً أو خارجياً مع أشخاص آخرين: "مدرب ومتدرب" أو بين المتدرب، وزملائه، أو بين المعلم والمتعلم، أو بين المتعلم وزملائه، أو بينهما جميعا وبين المجتمع المحيط بهم.

- **الاتصال بين الإنسان والآلة**: وهو أشبه ما يحدث في التكنولوجيا والتي منها أجهزة الحاسب الآلي، وكذلك في التعلم الذاتي مثل أساليب التعلم المبرمج، واستخدام أجهزة العروض الضوئية، وأجهزه الاستماع.
- **الاتصال بين الآلة والآلة**: ويتمثل في تحكم الآلات لتنظيم أنشطة آلات أخرى مثل الجرس الكهربي وربطه بساعة المؤسسة التعليمية والأفلام المتحركة والشرائح؛ لذا يمكن عن طريق التحكم الآلي عرض هذه الوسائل المختلفة حسب برنامج خاص بطريقه إليه فتبدأ المحاضرة المسجلة على شريط التسجيل ثم يتخللها عرض صور وأفلام اتوماتيكيا وفق برنامج خاص يسير في خطوات منظمه، والتي ينبغي على التربويين القيام بها لتحقيق الأهداف المتوقعة من المؤسسة التعليمية.

ويتمثل جوهر الاتصال في عمليتين أساسيتين:

- **الترميز**: عملية يضع فيها المرسل رسالته في صورة كلمات، وعبارات مقصودة وبمستوى درجة صوت محدد بهدف توصيل المعنى للمستقبل.
- **فك الرموز**: عملية يقوم فيها المستقبل بتفسير الرموز وتحويلها إلى معاني، وهنا يحدث تأثير الرسالة.

وهذا يوضح أن الاتصال عملية اجتماعية تفاعلية تتضمن المشاركة والتفاهم حول فكرة محددة، أو إحساس أو اتجاه، أو سلوك، أو فعل ما، تقوم

وتعتمد اعتماداً كبيراً في حدوثها على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل، ويعتبر التواصل مهمة أساسية للعاملين في المجال التعليمي والتربوي، وعملية ضرورية وهامة لكل عمليات التوافق والفهم التي يتوجب على التربويين القيام بها لتحقيق أهداف منشودة ومتوقعة من المؤسسة التعليمية والتربوية.

وتمتاز دراسة الاتصال كعملية بعدة سمات أساسية لا يمكن إغفالها وهي إنها:

- عملية مستمرة لا تتوقف أو تتجمد عند نقطة محددة اى أنها مثل النهر عبر الزمن، ومثل العلم متجدد ومتراكم.
- عملية على درجة عالية من المرونة والديناميكية.
- عملية قد تدور حول حادثة أو واقعة لا تقيدها حدود إلا تصورات وادراكات الأطراف المشاركة في هذه العملية.
- عملية متشابكة ومتعددة الجوانب لا تتم في فراغ وتتأثر بالبيئة المحيطة وتؤثر فيها، وهذا يعني أنها لا تحدث منفصلة أو على انفراد بعيد عن تلك القوى المؤثرة في البيئة.
- أسلوب إعلامي هدفه تزويد الجمهور بقدر كبير من المعلومات الصحيحة، أو الحقائق الواضحة، أو الخبرات الاجتماعية الطيبة، التي يمكن التأكد من صحتها أو دقتها بالنسبة للمصدر الذي تنبع منه أو تنتسب إليه.

وبقدر ما يكون في عملية الاتصال من حقائق ومعلومات صحيحة دقيقة وخبرات اجتماعية هامة بقدر ما يكون هذا الاتصال فعال وايجابي.

- الأصول التاريخية والنظرية للاتصال:

من الصعوبة أن نقرر بالتحديد متى وكيف أصبح علم الاتصال عنصراً هاماً

في حياة الإنسان، يقول المؤرخون أن هناك اهتماماً واضحاً بالاتصالات وبدوره في الشئون الإنسانية ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد وفي كتابات البابليين، والمصريين القدماء، وفي إليانة هوميروس وغيرها، وكان من الطبيعي أن نرى الأديان منذ العصور القديمة تدعم أهمية الكلمة ومفعولها.

فعلم الاتصال كأي علم من العلوم التي تهتم بشرح جوانب من السلوك الإنساني يمكن إرجاع أصوله إلى الإغريق، فقد انبثق من رغباتهم واهتماماتهم اليومية. فالديموقراطية اليونانية في الحكم تعتمد في جميع جوانبها التجارية والاقتصادية والإدارية والتعليمية على قوانين غير مكتوبة أي قوانين شفهية، وكان من المفروض على كل فرد من أفراد المجتمع الإغريقي أن يكون المحامي المدافع عن نفسه، فعلى المتهم و المدعي معاً أن يقدما قضاياهما أمام المحلفين الذين قد يبلغ عددهم عدة مئات، والذين يجب إقناعهم بعدالة القضية وكانت المرافعات موجودة في كل مكان في أثينا، ونتيجة لذلك فقد كانت الخطابة في الجماعة هي الشغل الشاغل للإغريق، وقد لعبت الكلمة المسموعة دوراً هاماً في الاتصال والتربية الإنسانية القديمة، فقبل اختراع الكتابة، وفي عصور ما قبل التاريخ كانت الكلمة المسموعة هي الوسيلة المطلقة في عمليات التعليم والتدريب والمعاملة اليومية، وعندما بدأ التاريخ المكتوب طورت أمم الشرق القديم "الصين، الهند، السومري، بابل، ارميا، فينيقيا، مصر، واليونان" مجموعات من الأشكال والصور والرموز والحروف ليعبروا بها عن أفكارهم وتفاعلاتهم ومظاهر حياتهم، وعندئذ أدخلت التربية وسيلة اتصال جديدة هي الكلمة والأشكال المكتوبة التي نافست الكلمة المسموعة بعض الشيء وشاركتها بقدر ملحوظ من الممارسة والاهتمام، ومع ذلك

فقد أدى قصر الكتابة على فئة محدودة من المجتمعات القديمة كالكهنة والأسر الحاكمة.

ويعد "كوراكس *CORAX* " أول من وضع نظرية في علم الاتصال في اليونان، وقد طور هذه النظرية من بعده تلميذه "تيسياس *Tisias*" والنظرية تناقش أسلوب المرافعة في المحاكم، ذلك الأسلوب الذي كان يعد صناعة الإقناع، واقتنع "تيسياس" بأن أسلوب الإقناع يمكن أن يدرس بوصفه فناً، فقدم تشجيعاً للموجهين لما كان يعرف بعلم البلاغة. ويُعد كل من أرسطو الذي عاش فيما بين عامي (٣٨٥-٣٢٢) قبل الميلاد ومعلمه "أفلاطون" الذي عاش فيما بين (٤٢٧-٣٤٧) قبل الميلاد مؤسسي الدراسات القديمة لفن الاتصال، وقد توصل كل واحدٍ منهما إلى أن الاتصال فن أو صناعة يمكن تعليمها بالتمرين، وأنه علم قائم بذاته كما ذكر ذلك "أرسطو" في افتتاحية علم البلاغة: إن كل الناس إلى حد ما يحاولون مناقشة عبارات ويتمسكون بها بطريقة عشوائية من خلال التمرين أو عادات مكتسبة وبما أن الطريقتين محتملتان، فيمكن معالجة الموضوع بطريقة منظمة.

فمن الممكن أن نبحث عن الأسباب التي تجعل بعض الخطباء ينجحون بالتمرين بينما ينجح الآخرون تلقائياً، ولا أحد يستطيع أن ينكر أن مثل هذا البحث عمل علمي، وخلال الفترة نفسها جمع أفلاطون ما اعتقد أنه ضروري لدراسة البلاغة، ليساهم بشرح أوسع للسلوك البشري، ومجال هذه الدراسة يشمل دراسة طبيعة الكلمات، وطبيعة الناس وطرق مجابهتهم للحياة، ودراسة طبيعة التنظيم والطرق التي تؤثر على الناس وهكذا، فعلى الرغُم من أن الدراسات الأولى في الاتصال ركزت على الحديث السياسي فإنها عرفت كنظام يساعد على فهم

كيفية الإقناع، و كان لابد من تطوير نظرية أوسع و أكثر شمولاً.

ثـم سـاهمت كتابـات العـالمين سيشـرو "١٠٦-٤٣ ق م" و كوينتليـان "٣٥-٩٥م" في توسـيع نظريـة الاتصـال تلـك، وقـد رأى سيشـرو الاتصـال كمـا رآه أفلاطون وأرسطو أنه موضوع أكاديمي وعلمي، وكانت وجهة نظره شاملة بحيث انتظمت كل مجالات العلوم الاجتماعية الحالية، ويذكر كوينتليان الآن على أنه معلم ومؤلف، وقد جمعت كتاباته فكر الاتصال عبر خمس مئة سنة مضت.

واستمرت الرغبة في الاتصال في النصف الأول من القرن العشرين في مجال البلاغة والخطابة، أما في الصحافة فإن اكتشاف المذياع في العشرينيات و التلفاز في أوائل الأربعينيات أتاح تطبيقاً أوسع لمفاهيم الصحافة، وفي الوقت ذاته كانت هـذه الوسـائل الجديـدة بمثابـة دفعـة قويـة لتطـوير وجهـة نظـر موسـعة لطبيعـة الصـحافة، ومهـدت الطريـق لظهـور مجـالات عـدة جديـدة للدراسـة مثـل وسـائل الاتصـال الجمـاهيري، ولم يقتصـر الاهتمـام علـى البلاغـة والكـلام ولا حتـى علـى الصـحافة. ففي مجال الفلسفة على سبيل المثال كتب بعض العلماء عن طبيعة الاتصـال ودوره في الحيـاة الإنسـانية، واهـتم علمـاء علـم دراسـة الأجنـاس البشـرية وعلمـاء النفس والاجتماع بالاتصال و دوره في حياة الفرد والمجتمع، وساهم بعض الكتاب في مجال اللغويات أيضاً في تقدم دراسة الاتصال.

وفي أواخر الأربعينيات وبداية الخمسينيات اتسع مجال الاتصال اتساعاً كبيراً، وأثنـاء تلك السنوات بدأ عـدد مـن علمـاء الاجتمـاع والسلوكيين في تطـوير نظريات الاتصال امتدت إلى آفاق أبعد من حدود مجالات تخصصاتهم.

ففي مجال علم الأجناس البشرية "الأنثروبولوجيا" على سبيل المثال، كانت الأبحاث المتعلقة بوضع الجسم والإشارة في ثقافات معينة هي الأساس لدراسات الاتصال غير اللفظي، وفي مجال علم النفس تركز الاهتمام حول الإقناع والتأثير الاجتماعي، وخاصة المواقف والاتجاهات وكيف تكون وتتغير وأثرها على السلوك ودور الاتصال في هذه الديناميات.

وقد درس علماء الاجتماع والعلوم السياسية طبيعة الاتصال الجماهيري في أنشطة سياسة واجتماعية متعددة، كالسلوك الانتخابي، وجوانب أخرى من الحياة وحتى في علم الحيوان اهتم العلماء بالاتصال بين الحيوانات، وفي هذه الأعوام نفسها ساهم علم اللغة، وعلم الدلالة، وعلم الرموز وكل العلوم التي تركز على طبيعة اللغة ودورها في النشاط الإنساني في تقدم دراسة الاتصال.

وقد اتسعت دراسة البلاغة والكلام في أواخر الأربعينيات والخمسينيات؛ لتشمل الأداء الشفهي، الصوت والإلقاء، والمناظرة والمسرح وفسيولوجيا الكلام وعلم أمراض النطق، وفي كثير من الأعمال القديمة التي كتبت في الخمسينات بدأ التركيز على وسائل خاصة كالصحف اليومية والمجلات والمذياع والتلفاز يتحول إلى اهتمام أكبر بطبيعة وتأثير الوسائل الجماهيرية والاتصال الجماهيري.

وقد ظلت الكلمة المسموعة هي الأساس في التربية ووسيلتها، وعندما طور الألماني يوحنا غوتنبرغ أول آلة طابعة في التاريخ أمكن بواسطتها نسخ العديد من الكتب وتوفيرها للقراء على اختلاف طبقاتهم، وبانتشار الكتابة وبدخولها مجال التربية وبمساعدة الكلمة المسموعة تحملت مسئولية نشر العلوم والثقافات الاجتماعية والابتكارات.

وقد بدأ الاتصال التربوي عهداً جديداً استمر حتى منتصف القرن الحالي حين بدأت وسائل الاتصال والمعلومات المختلفة كالكمبيوتر والانترنت والراديو والتلغراف والتلكس والتلفزيون والمحطات الفضائية والعلمية والإدارية والاقتصادية تمارس دوراً منافساً لسابقاتها حيث ادخل الاتصال الإنساني الذي يتصف بالجماعية والآلية والتقنية والاستعمال المركب لمختلف وسائل الاتصال، وبنهاية الخمسينيات ظهرت عدة كتابات مهدت لظهور وجهة نظر في الاتصال أكثر ترابطاً و تكاملاً، وهذه هي السنوات التي أُسست فيها الجمعية الوطنية لدراسة الاتصال "الرابطة الدولية للاتصال" واستهدفت توحيد الدراسات في مجال الاتصال، بدراسة العلاقات بين الكلام واللغة والوسائل، ومهدت هذه التطورات للنمو السريع للاتصال ليكون علماً مستقلاً بذاته.

وما سبق يوضح أن الاتصال سلوك عملي تطبيقي في طبيعته وأصوله استفاد كما هو الحال مع الطب والصيدلة والتربية وغيرها من العلوم التطبيقية ومن الحقول المعرفية والإنسانية الأخرى، وقد استمد مبادئه وأساليبه وممارساته منهم، ومن أبرز الأصول النظرية التي يرجع إليها الاتصال ما يلي:

- **نظرية الإعلام**: وقد استمد الاتصال منها معلوماته وما يمكن أن يحدث من تغييرات نتيجة عمليات الإرسال والاستقبال المتنوعة بين الأفراد.
- **نظرية المجال**: وترتبط بعوامل ميدانية بيئية للاتصال كالمثيرات، الحوافز، المعوقات، الوسائط، سواء أكانت إنسانية أو نفسية أو مادية.

- **نظرية النظام**: وقد استمد منها الاتصال إجراءات تنسيق وتسلسل وربط المعلومات والأنشطة والتفاعلات والمشاعر المتنوعة معاً، بحيث تجعل منه واقعاً ونظاماً عملياً هادفاً.
- **نظريات التأثير المباشر**: ترجع إلي "هارولد لازويل" والذي نادي بنظرية الرصاصة السحرية أو الحقنة تحت الجلد، وتفترض أن الأشخاص ليسوا إلا مجتمع جماهيري يتكون من مجموعة من أشخاص منعزلين، وان وسائل الإعلام تمثل مصادر قوية للتأثير، وأن الناس يفهمونها ويقبلونها بشكل متساوي، فكل فرد يتلقى المعلومات ويستجيب لها بشكل فردي، ورغم ذلك لم تكن هذه النظرية واقعية بسبب التبسيط الشديد، وافتراض أن الإعلام له تأثيرات عنيفة ومفاجئة، ورغم هذه العيوب – إلا إنها كانت بداية لبحوث تأثير الإعلام.
- **نظريات التأثير الانتقائي**:

وتتكون من عدة نظريات جزئية هي:

أ- **الاختلافات الفردية**: وتري أن الأشخاص المختلفين يستجيبون بأشكال مختلفة ومتنوعة للرسائل الإعلامية وفقاً لاتجاهاتهم وميولهم، والبنية النفسية، والصفات الوراثية أو المكتسبة، فوسائل الإعلام تستقبل وتفسر بشكل انتقائي نتيجة لاختلاف الإدراك لدي الأشخاص، وطريقة التفكير، ومرجع ذلك اختلاف التنظيم لدي الأفراد (معتقدات- قيم- اتجاهات- عادات- تقاليد) ونتيجة لان الإدراك انتقائي فيكون التذكر والاستجابة انتقائيين، وهذا يبين لنا أن تأثير وسائل الإعلام ليس متشابهاً.

ب- **نظرية الفئات الاجتماعية**: تري أن الناس ينقسمون لفئات اجتماعية،

وأن السلوك ألاتصالي يتشابه داخل كل فئة، وان موقع الفرد داخل البناء الاجتماعي هو الذي يؤثر علي استقباله، ويمكن تحديد الفئة بناء علي العمر، الجنس، مستوي الدخل، التعليم، الوظيفة، ونمط الاستجابة يتشابه داخل كل فئة؛ لذا فتأثير وسائل الإعلام ليس قوي ولا يتشابه ولكن يختلف بتأثير الفئات الاجتماعية.

ج- **نظرية العلاقات الاجتماعية:** وتري أن جمهور وسائل الإعلام ليسوا مجرد أفراد منعزلين، ولكن مرتبطون ببعضهم البعض في اتحادات وعائلات ونوادي، وقد أكدت دراسات أجريت علي انتخابات الرئاسة الأمريكية عام ١٩٤٠م، أن المناقشات السياسية كان لها أكبر الأثر علي قرارات أفراد المجتمع وتأثيرها اعلي من اثر التعرض لوسائل الإعلام، وان الذين يتعرضون لتأثير وسائل الإعلام يكون لهم تأثير أقل في التعرض لها، وأن العلاقات يجب أن تؤخذ في الاعتبار - إلا إن هذه النظرية قد ابتعدت عن فكرة المجتمع الجماهيري، والذي تناولته النظريات الأولي.

- **نظريات التأثير غير المباشر:**

وتنقسم إلي ثلاثة أقسام:

أ- **نظرية التأثير المعتمد علي تقديم النموذج:** وتري أن تعرض الفرد لنماذج السلوك التي تعرضها وسائل الإعلام تقدم له مصدرين لمصادر التعلم الاجتماعي؛ مما يدفعه لتبني وإتباع هذه النماذج في سلوكه اليومي مثل أفلام السينما، فتيات الإعلانات، ممثلات أو ممثلين.

ب- **نظرية المعني**: يمكن أن تقدم وسائل ومعانٍ جديدة لمفردات اللغة، وتضيف لها عناصر متعددة، إضافة إلي المعاني القديمة، فبما أن اللغة عامل حاسم في الإدراك والتفسير وصنع واتخاذ القرارات. فهذا يُوضح أن لها دور حاسم في تشكيل السلوك بشكل غير مباشر.

ج- **نموذج الاحتياجات وإشباعها**: وتري هذه النظرية إن جزء هام من استخدام الناس لوسائل الإعلام موجه لتحقيق أهداف محددة من قبلهم، فهم يختارون الوسائل الإعلامية لإشباع احتياجات محددة، فقد ذكر "مارك ليفي" أن هناك خمسة أهداف يرمي إلي تحقيقها الأشخاص من خلال استخدامهم لوسائل الإعلام وتتمثل في "مراقبة البيئة- التوجه المعرفي- عدم الرضا- التوجه العاطفي- التسلية".

- **نظريات الاتصال الاقناعي**:

وتتمثل فيما يلي:

أ- **النموذج النفسي**: ويعتمد علي نظرية الاختلافات الفردية والتي تري أن الرسالة الفعالة هي التي تتمكن من تحويل البناء النفسي للفرد بشكل يجعل الاستجابة المعلقة أو الظاهرة متفقة مع موضوع الرسالة، وأن النموذج يعني الرسالة الإقناعية، وتري بتغيير وتنشيط العمليات النفسية الكامنة، وتحقق السلوك الواضح والظواهر المرتبطة بالعمليات النفسية، وتتمثل خطواتها في وصول الرسالة للشخص، قبولها والتفكير فيها، تقييم أهداف سيحققها من تنفيذه للسلوك، واختياره القيام به.

ب- **النمــوذج الثقــافي الاجتمــاعي:** ويعتمـد علـي نظريـة الفئـات الاجتماعيـة والعلاقـات الاجتماعيـة، وتـري صـعوبة تفسير سلوك الفـرد بنـاء علي متغيرات نفسـية بمفردهـا، لأنـه يتصـرف ويسلك سـلوكه داخـل سـياق اجتمـاعي، وأن النموذج هـو رسالة إقناعية تحدد أو تعيد تحديد العملية الثقافية، فهي تشكل أو تغير معايير السلوك المتفق عليه في داخل الجماعة، وتحقق تغيير في اتجاهات السـلوك الظـاهر، وتـري أنـه يلـزم مراعـاة وجـود مجتمعـات ذات نظم ثقافيـة قاسية توجه الأفراد، وتقدم بناءً كاملا للحقيقة، وهنـاك مجتمعـات أخري علي نقيضها حيث تتاح الفرصة أمام أفرادها لتحديد استجاباتهم الخاصة نحو أفكار جديدة.

- ماهية ومفهوم الاتصال:

يُمثـل الاتصـال بمفهومـه الواسـع عمليـة يـتم بواسـطتها نقـل معلومـات أو مهارات أو ميول وقيم من فرد لآخر أو من فرد إلى جماعة، أو من فرد إلى كائن حيواني، أو من فرد إلى آلة، أو من مجموعة من النـاس إلى مجموعة أخرى، أو من آلـة إلى آلـة أخـرى، وأن أي نـوع مـن الاتصـال، سـواء أكـان تقنيـاً أو عاديـاً فهـو في الأسـاس امتداد أو انعكـاس مباشر للإنسان وما يتصف بـه مـن إدراك وخصـائص، ومـا يشـمله مـن حـواس (البصر- السـمع - الشم - التـذوق - الإحسـاس)، وبـذلك فالاتصـال يعُـد عمليـة ومهـارات إنسـانية هادفـة تقـوم علـى الاسـتخدام المناسـب لكافـة القـدرات الإدراكيـة والنفسية والعاطفيـة والاجتماعيـة والحركيـة، وهـو بـذلك مؤشر لكفاية الفرد عموماً، ودليل محسوس على مدى نجاحه في اكتساب التعلم واستخدام هذه القدرات.

وهذا يوضح أن حياتنا اليومية وما يسودها من ميول وسلوك ومعاملات وحركات تعبيرية يعُد سلسلة متشعبة متنوعة ومتتابعة من الاتصال الذي لا يتوقف عمله سوى في لحظات قليلة من يقظتنا وعندما ننفرد بأنفاسنا تماماً أو نتوقف عن أعمال القراءة والكتابة والاستماع والمشاهدة، وفي الحياة بالمؤسسات التربوية والتعليمية يُشكل الاتصال بين الإدارة والعاملين وبين العاملين والمتعلمين، وبين المتعلمين بعضهم البعض، وبين أفراد المجتمع داخل هذه المؤسسات وأولياء أمور المتعلمين والزائرين سواء أكانوا رسميين أو مهتمين بالتعليم وعملياته التربوية اليومية، ومؤشراً لمدى كفايتها التحصيلية والاجتماعية والعاطفية والسلوكية العامة. فهذا الاتصال في الغالب يهدف إلى تغيير أو المحافظة على حجم أو سرعة أو ماهية ومضمون الموضوع الذي يمثله في الشئون أو الممارسات الإنسانية والتربوية بالمؤسسات المعنية بالتعليم والتربية، فإن آثاره النفسية والإدراكية والاجتماعية توجه إيجاباً أو سلباً المجتمع المؤسسي ومعاملاته أفراداً أو جماعات، بحسب نوع الاتصال وكميته وكيفيته وأهدافه ووسائله.

وبذلك فالاتصال عملية مهمة في الحياة اليومية والتعليمية والتربوية وقد تعددت التعريفات التي تناولت مفهومه وأوضحت ماهيته وعكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية ومكوناته أو عناصره الأساسية، وفيما يلي عرض للبعض منها:

- القدرة علي شرح أفكارك وعرضها في لغة واضحة لأفراد مختلفين متباينين وهذا يتضمن القدرة علي تكييف رسالتك للمستهدفين من الاتصال مهما كانت خلفيتهم أو مستواهم، مستخدماً في ذلك أساليب وأدوات مناسبة،

وأشكال من اتصال لفظي وغير لفظي حسب ما يتطلبه الموقف.

- عملية تواصل بين طرفين تحكمهما عوامل ومؤثرات كثيرة.
- بناء رمزي يقوم ببنائه الباحث ليسهل عملية فهم الظواهر ومكوناتها الأساسية والعلاقات المتواجدة بينها، وطرق تفاعلها، فالنموذج يؤدي لتجزئة الظاهرة لمجموعة عناصر أو متغيرات أساسية ويفصلها عن بعضها البعض لتحديد طبيعتها ودراسة خصائصها بشكل أفضل وتسمي نماذج بنائية، كما يسعى النموذج لتحديد طرق تفاعل مكونات الظاهرة وتسمي نماذج وظيفية.
- محاولة لتقديم العلاقات الكامنة التي يفترض وجودها بين المتغيرات التي تصنع حدثاً أو نظاماً معيناً في شكل رمزي.
- أدوات رمزية تساعد على فهم الظاهرة أو النظام وإدراك العلاقات بين العناصر الأساسية في الظاهرة، فالنموذج يتيح أبسط وأفضل الطرق لتفسير التفاعل البشري الذي يتسم بالتعقيد الشديد.
- عملية أخذ وعطاء للمعاني بين شخصين، وأنه سلوك أفضل السبل والوسائل لنقل معلومات ومعاني وأحاسيس وآراء إلي أشخاص آخرين والتأثير في أفكارهم وإقناعهم بما تريد سواء كان ذلك بطريقة لفظية أو غير لفظية.
- إشارة لنمط أو مثال يعُد صورة مبسطة للظواهر المدروسة؛ لذا يعُرف بأنه "خريطة مبسطة للمقطع المدروس في الواقع".

- طريقة نافعة للتفكير حول عملية أو بناء ما، إذ أنه وصف بوضوح يتيح النظر للأجزاء الرئيسة دون أن غموض في التفصيلات.
- بناء من الرموز والقوانين العاملة التي يفترض ان تماثل مجموعة من النقاط ذات الصلة ببناء قائم أو بعملية ما.
- تمثيل نظري مبسط للعالم الحقيقي، وهو ليس بحد ذاته أداة تفسيرية ولكنه يلعب دوراً هاماً وموجهاً مباشرة لبناء نظرية.
- عملية يقوم بها الشخص في ظرف ما بنقل رسالة ما تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات، أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما عن طريق الرموز بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش.
- عملية يتم عن طريقها نقل حكمة أو معلومات أو توجيهات أو أفكار أو معارف ومهارات من شخص إلى آخر أو من مجموعة إلى أخرى في الهيكل التنظيمي، وبها يتم إحداث التفاعل بين أفراد الهيئة ومساعدتهم على فهم أهداف وواجبات المنظمة وإيجاد التعاون فيما بينهم بطريقة بناءه؛ بهدف إحداث تغيير أو تعديل في الطريقة أو المحتوى أو السلوك أو الأداء.
- نقل معلومة أو أكثر من مرسل إلي مستقبل بطريقة تشكل في حد ذاتها حدثاً، وتجعل من الإعلام مُنتج بهذا الحدث.
- عملية يقوم خلالها القائم بالاتصال بمنبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).
- استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى، وكذلك فهو أي

طرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين.

- ميكانزم يتم بواسطته وجود علاقات إنسانية ويتطور ويتضمن كل رموز الذهن مع طرق توصيلها وتعزيزها، ويتضمن تعبيرات الوجه والحركات ونبرة الصوت، والكلمات والكتابة، وجميع الاكتشافات مثل الانترنت.
- تبادل المعاني الموجودة في الرسائل والتي من خلالها يتفاعل الأفراد ذوي الثقافات المختلفة، فهو يعني المشاركة في الحديث والرأي واتخاذ القرار وتبادل المشاعر والاتجاهات.
- العملية الاتصالية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة مثل الكائنات الحية أو البشر أو آلالات في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات ومنبهات بين الأفراد عن حقيقة أو معنى أو واقع معين.
- عملية أو طريقة تنتقل بها أفكار ومعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم والعلاقات المتضمنة فيه.
- نقل وتوصيل وتبادل أفكار ومعلومات بالكلام أو الكتابة أو إشارة.
- نقل معلومات لنشرها عن طريق المشاركة، واستخدام لغة ورموز غير منطوقة لتوصيل معلومات ونشرها لإقامة تفاعل اجتماعي.
- إتباع أفضل الطرق والوسائل لنقل معلومات ومعاني وأحاسيس وآراء إلى أشخاص آخرين والتأثير فيهم وإقناعهم بما تريد سواء بإتباع طرق لغوية أو غير لغوية.
- عملية تفاعل مشتركة بين طرفين سواء كانوا شخصين أو جماعتين

أو مجتمعين لتبادل فكرة أو خبرة معينة بإتباع وسيلة أو أكثر.

- عملية اجتماعية يستلزم تحقيقها وجود طرفين مرسل ومستقبل، وبداية لتفاعل بينهم يؤدي لنقل أفكار، معلومات، مهارات، اتجاهات، مشاعر أو تبادل تأثير نحو موضوع يمثل محور الاتصال.
- عملية أو طريقة يتم بواسطتها انتقال المعرفة من فرد إلى آخر أو مجموعة من الأفراد لتصبح مشاعاً بينهم ومن ثم تؤدي إلى التفاهم والتفاعل، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسير فيه وهدف تسعى لتحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها استعمال اللغة والإشارات، ونقل المعلومات والمعاني للتأثير على السلوك.
- عملية تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك.

وبذلك يمكن تحديد مفهوم الاتصال في كونه تفاعل بين فرد وآخر أو مجموعة من الأفراد و مجموعة أخرى؛ بهدف المشاركة في خبرة يترتب عليها تعديل في سلوك هؤلاء الأفراد، ويتضمن الاتصال ما يلي:

- عناصر أو مكونات عملية الاتصال كالمرسل والرسالة والمستقبل.
- هدف أو أهداف الاتصال، حيث أنه عملية هادفة دائماً.
- اتجاه أو مسار الاتصال الذي يسير فيه.
- مجتمع الاتصال ومجالات يؤثر فيها، ويتأثر بها ويعمل من خلالها.

وفي المجال التربوي يمكن تعريف الاتصال بأنه:

- عمليــة لنقـل الأفكــار والمعلومــات التربويــة مــن إدارة العمـل بالمؤسسـة التعليميـة والتربويـة، أو مـن المؤسسـة إلـي الإدارة العليـا أو بـالعكس، أو مـن مجموعة العاملين إلى مجموعة أخرى، وبالعكس وذلك عن طريـق الأسلوب الكتـابي أو الشفهي؛ ممـا يـؤدي إلى وحـدة الجهـود لتحقيـق أهـداف ورسـالة المؤسسة التربوية والتعليمية.
- نقل الأفكار والمعلومات التربوية والتعليمية بصفة خاصة من رئيس العمل إلى العـاملين والعكس، سـواء كـان ذلـك بأسـلوب كتـابي أو شـفهي، أو أي وسـيلة أخـري بحيـث يتحقـق التفـاهم المتبـادل فيمـا بينهمـا، ويـؤدي هـذا الاتصـال إلـي الاقتنـاع مـن جانـب المسـتقبل؛ ممـا يـؤدي لوحـدة الهـدف والجهود، وتتحقق في النهاية فلسفة المؤسسة التربوية والتعليمية.

- أهداف الاتصال :

يعتبر الاتصال عملية اجتماعية لا يمكن أن نعيش بدونها، وذلك خصوصا في الوسـط المهـني، وفي مهنـة التعلـيم بشـكل خـاص، وبـذلك فالاتصـال وسـيلة يسـتخدمها الإنسـان لتنظيم واسـتقرار وتغيير الحيـاة الاجتماعيـة، ونقـل أشـكالها ومعانيهـا مـن جيـل إلـي جيـل عـن طريـق التعـبير والتسـجيل والتصـميم، ولا يمكـن لجماعة أو منظمة أن تنشا وتستمر دون وجود اتصال يتم بين أعضائها؛ لذا فعملية الاتصـال تسـعي لتحقيـق هـدف عـام وهـو التـأثير في المستقبل لتحقـق المشـاركة في الخـبرة مـع المرسـل، وقـد يصـب هـذا التـأثير علـي أفكـاره لتعديلـها وتغيرهـا أو علـي اتجاهاته أو علي مهاراته.

ومن خلال ما سبق يمكن تقسيم أهداف الاتصال إلي:

- **هدف توجيهي**: ويتحقق حينما يتجه الاتصال لإكساب المستقبل اتجاهات جديدة، أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها، وتؤكد الدراسات أن الاتصال الشخصي أقدر علي تحقيق هذا الهدف من الاتصالات الموسعة (الاجتماعات).
- **هدف تعليمي معرفي**: ويتحقق عندما يتجه الاتصال نحو بث معلومات ومعارف جديدة متصلة بحياة المعلم التعليمية؛ لمساعدته وزيادة معارفه وتوسيع افقه؛ لتفعيل العملية التعليمية والتربوية، وإدراك الأهداف البيداغوجية المنشودة والمتوقعة.
- **هدف إداري**: ويتحقق عندما يتجه نحو تحسين سير العمل، وتحديد المسئوليات، ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة التعليمية والتربوية.
- **هدف اجتماعي**: يتيح الاتصال الفرصة لتفعيل التواصل القائم بين المربي- المعلم من جهة، وطلابه وأولياء الأمور، والإطار التربوي من جهة أخري، وبذلك تقوي الصلات الاجتماعية بين المربي والفاعلين الاجتماعين.

وبذلك يتضح أن الاتصال التربوي يستهدف التحكم في سلوك الفرد عن طريق تنظيم بيئته وتأخذ مسألة التحكم في سلوكه منحنيين من مناحي البحث والمناقشة يمكن توضيحهما فيما يلي:

- **منحني فلسفي**: يتمثل دوره في بحث ومناقشة مدي سلامة تحديد سلوك الفرد والتحكم فيه، كفالة حريته الشخصية، حقه في صنع واتخاذ القرار.

- **منحنى علمي**: يتمثل دوره في بحث ومناقشة إمكانية توصل العلم لدرجة التحكم في سلوك الفرد في ظل تشابك وتعقد العوامل المؤثرة فيه، وتجعل التنبؤ الدقيق بهذا السلوك صعباً أن لم يكن مستحيلا في الوقت الراهن.

وتهتم نظريات الإدارة الحديثة بان يلعب المدير دوراً في الاتصال بالجهات الخارجية، وتمثيل الإدارة رسميا؛ لذا يمكن تحديد أهداف الاتصال فيما يلي:

- نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والأفكار من الإدارة للعاملين فيها للقيام بأداء المهام والمسئوليات الوظيفية.
- نقل أراء وأفكار المرؤوسين وردود أفعالهم نحو التعليمات الصادرة إليهم من القيادات والإدارة العليا.
- التنسيق بين جهود العاملين في المؤسسة التعليمية بشكل يساعد علي قيامهم بأعمالهم بكفاءة وفعالية ويزيد فرص التفاهم المتبادل.
- رفع الروح المعنوية بين العاملين نتيجة وضوح الأهداف المرغوبة والمحددة من قبل الإدارة وبيان خطط وسياسات تحقيق الأهداف.
- اكتساب احترام وثقة الرأي العام.
- توضيح وتفسير بعض التصرفات الناتجة من المؤسسة التعليمية.
- تقديم معلومات متكاملة من وإلى المؤسسة، وتوضيح العلاقات التبادلية لإحداث الجاذبية المتبادلة التي تعود بالنفع على الجميع.
- إطلاع العاملين على ما يجري في المؤسسة التربوية من أنشطة.
- تزويد العاملين بالأخبار وخاصة الأخبار الاجتماعية؛ لدعم الروابط الإنسانية بينهم، وتنمية شبكة متطورة من العلاقات الإنسانية.

- إكساب المستقبل خبرات ومهارات ومفاهيم جديدة تساير التغير والتطور الحادث في العالم وزيادة التفاعل الاجتماعي بين العاملين وتوطيد البعد الإنساني فيما بينهم.
- خلق درجة من الرضا الوظيفي والانسجام والتخلص من الضغوط بأنواعها المختلفة.
- تحسين سير العمل الإداري لتحقيق التفاعل بين العاملين وتوجيه الجهود نحو الأهداف المنشودة والمتوقعة.
- تزويد المدير والمشرف بمعلومات وبيانات صحيحة؛ مما يُساعد علي صناعة واتخاذ القرارات السليمة.
- تمكين المدير من التأثير في المرؤوسين والقيام بأداء عملهم من حيث التوجيه والإشراف على أفضل وجه.
- نقل المعلومات وجوانب المعرفة من شخص إلى آخر.
- تكوين وتعديل الاتجاهات وأفكار العاملين.
- توجيه نشاط الأفراد والعاملين في المؤسسة نحو الإنجاز لتحقيق الأهداف المرغوبة والمرجوة.
- إعلام العاملين في مؤسسات التربية والتعليم بالأهداف والبرامج وسياسات التعليم والتنظيم، وتعليمات المنهج والتقويم، الأنشطة، السلوك......الخ.
- إعلام القيادة العليا بالمشكلات التي ظهرت أثناء تنفيذ الخطط التعليمية المحددة.



ومما سبق، فالاتصال يستهدف أن تصل برسالتك إلي الآخرين بوضوح ودون غموض، ولكي يتحقق ذلك فلا بد من بذل الجهد من كل من المرسل للرسالة والمستقبل لها، فهي عملية يمكن أن تتعرض للأخطاء، فكم من الرسائل يُساء فهمها من قبل المتلقي، وحينما لا يتم تداركه ورصده فقد يتسبب في ضياع هدف الاتصال وإهدار فرص التواصل مع الآخرين.

- أهمية الاتصال:

يتصل الإنسان بالآخرين كي يلبى حاجاته؛ لذا فلا يمكننا معرفة سبب دفع الناس إلى الاتصال - إلا بمعرفة الاحتياجات، فكل إنسان له احتياجات أساسية، ويرتبط استمرار حياته بتلبيتها، فحاجة الإنسان إلى الماء ضرورية وعدم تلبيتها يؤدى للموت فيفقد الإنسان حياته، كذلك الحاجة إلى الانتماء، والحب والعلاقات الإنسانية تتساوى في أهميتها مع الحاجة إلى الطعام والشراب، وذلك لضمان الحياة وحفظ الإنسان من الفناء، فالشعور بالأمومة والأبوة والرغبة في الإنجاب تعد من الأمور والحاجات الضرورية للإنسان، ولكي نشبع هذه الاحتياجات فلابد أن يتفاعل الإنسان مع الآخرين، ولا بد من وجود الآخرين في حياة الإنسان لتبادل المصلحة والمنفعة، وبذلك يصبح الاتصال أمر حتمي لا يستطيع الإنسان أن يشبع حاجاته- إلا بالاعتماد على الآخرين والاتصال بهم.

ويمكن النظر إلى أهمية الاتصال من خلال الأتي:

- وجهة نظر المرسل:

تتمثل أهمية الاتصال فيما يلي:

- **الإعلام**: ويعني عملية نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو المستقبلين وإعلامهم بما يدور حولهم من أحداث.

- **التعلـــيم**: ويعـني تـدريب وتطـوير أفـراد المجتمـع عـن طريـق تزويـدهم بالمعلومـات والمهـارات الـتي تؤهلـهم للقيـام بوظيفـة معينـة، وتطـوير إمكانياتهم العملية وفق ما تتطلبه مهام الوظيفية.
- **الترفيه**: وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
- **الإقناع**: ويؤدي إلي حدوث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

- أما عن وجهة نظر المستقبل:

فإنها تتمثل في:

- فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث.
- تعلم مهارات وخبرات جديدة.
- الراحة والمتعة والتسلية.
- الحصول على معلومات جديدة تساعد في صنع واتخاذ القرار، والتصرف بشكل مقبول اجتماعياً.

- أهمية الاتصال في إدارة المؤسسة التربوية والتعليمية:

تهـتم نظريـة الإدارة الحديثـة بـان يلعـب المـدير دوراً هامـاً في الاتصـال بالجهات الخارجية وتمثيل الإدارة رسمياُ، ويمكن تحديد أهداف الاتصال في تنشيط التعاون بين العاملين، وتوصيل توجيهات وأفكار الإدارة العليا إلى العاملين، وزيادة فرص التفاهم المتبادل واكتساب احترام وثقة الرأي العام، وتوضيح وتفسير بعض التصرفات الناتجـة مـن المؤسسـة التعليميـة، وتقـديم معلومـات متكاملـة مـن وإلى المؤسسة، وإيضاح العلاقات التبادلية لإحداث نوع من الجاذبية المتبادلة التي تعود بـالنفع علـى الجميـع، وتـبرز أهميـة الاتصـال في الجهـاز الإداري بالمؤسسـة نتيجـة لاعتبارات منها أنه:

- يلعب دوراً أساسياً في تناول مشكلات المؤسسة وطرق علاجها.
- وسيلة فعالة لإحداث تأثير علي العاملين بالمؤسسة لتحقيق أهداف متوقعة.
- يُمثل جزء رئيسي من مهام الإدارة في المؤسسة؛ لذا فهو يتطلب التدريب لضمان الكفاية الإدارية المتوقعة.
- يُزيد من قدرة الإدارة علي تحقيق الأهداف المتوقعة والمنشودة.
- وسيلة هامة لإبلاغ القيادات العليا بما تم تحقيقه من أهداف، وما المشكلات التي ظهرت أثناء تنفيذ الخطط وما المقترحات لعلاجها.
- إحدى الوسائل اللازمة لتوحيد الجهود في التنظيم وإحداث التغيير في سلوك العاملين وتطوير فلسفة المؤسسة.
- يشتمل علي جوانب انفعالية ونفسية؛ مما يترك الأثر علي المناخ الأكاديمي والإداري في نظام المؤسسة.
- يُمثل وسيلة فعالة لممارسات الإدارة للسلطة والقوة.

ولما سبق من اعتبارات تستطيع الإدارة من خلال وسائل الاتصال المتعددة والمختلفة تحقيق رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة التعليمية والتربوية:

- تنظيم العناصر البشرية والمادية بطريقة فعالة ذات كفاءة عالية.
- تحديد رؤية ورسالة وأهداف المؤسسة ووضع الخطط لتحقيقها.
- تكوين علاقات إنسانية سليمة بين أسرة المؤسسة.
- قيادة وتوجيه الأفراد داخل المؤسسة، وحفزهم علي زيادة الإنتاج.

- تفعيل عملية التنظيم والتخطيط وصنع واتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحسين وتطوير العملية التعليمية والتربوية.
- الوقوف على الوضع الراهن للتعليم وأوجه النشاط ومتابعتها؛ بما يتيح الفرصة لتهيئة مناخ صحي للأداء.
- يوفر مناخاً اجتماعياً مملو بالتعاطف والتالف وتغلب فيه المصلحة العامة على المصلحة الخاصة بين المؤسسة وأولياء الأمور.
- يُمكن إدارة المؤسسة التعليمية من القيام بدورها كحلقه اتصال بينها وبين المجتمع المحيط حيث يساعد علي تطوير العلاقة بينهما
- التعرف علي مشكلات ومعوقات العمل.
- فهم العاملين للمهام المكلفين بها ومطلوب أدائها.
- تقليل الإشاعات في التنظيم؛ مما يؤدي لفعالية إدارة المؤسسة.

وبذلك يتضح أن عملية الاتصال الإنساني وتبادل المعلومات من أهم عوامل نجاح أو فشل الإدارة التربوية والتعليمية في تحقيق أهداف العمل التربوي والتعليمي، فمن غير الممكن أن يكون هناك عاملين متدربين ومُعدين بشكل جيد وبأعداد كافية دون وجود نظام علمي واضح للاتصال وتبادل المعلومات بين عناصر الإدارة التعليمية والتربوية، وبين الإدارة التعليمية والمؤسسات الحكومية والمجتمعية المسئولة عن تدريبهم، فالكثير من معوقات عمليات الاتصال ترجع إلي ضعف نظم الاتصال وتبادل المعلومات، وهذا يوضح أهميتها، حيث تمد الإدارة بكافة البيانات والمعلومات التي تحقق كفاءة العملية التعليمية، فالمؤسسة التعليمية تتبلور فيها الجهود المبذولة في النواحي الفنية والعلمية والأنشطة التربوية، ويتوقف علي كفاية

أدائها القيمة الحقيقية للتربية والتعليم.

وهذا يوضح أهمية الاتصال حيث أنه السبب الأكثر أهمية في تخليد أسماء عباقرة الأمم وعظمائها وقادتها الاجتماعيين، وهو احد أسباب ومقومات النجاح، وكذلك هو أداة لتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، وهو أحد أهم المهارات لتطوير ألذات، ونتيجة تعقد الحياة هذه الأيام فهذا أدي إلي حصر الوظائف المرموقة في أولئك الذين يمتلكون المهارات الخاصة بالاتصال والعمل ضمن الفريق.

- دوافع الاتصال:

ترتبط دوافع الاتصال دائما باستخدامات الاتصال والتي تتعدد وتتنوع دوافعها كما يلي:

- الإعلام:

يتمثل دافع الإنسان لاستخدام الإعلام في الحصول على المعلومات والبيانات أو إعطاء معلومات.. حيث أن كل فرد يقوم بالإعلام عن نفسه بالاسم أو يدق جرس الباب، ومؤذن المسجد يقوم بالإعلام حينما يؤذن للصلاة، ومنذ قديم الأزل عندما حاول الإنسان الاتصال مع غيره عن طريق توصيل معان على الأحجار وجذوع الأشجار وجدران الكهوف، ويحدث خلط دائم بين وسائل الاتصال الجماهيرية ووسائل الإعلام.

- دافع الاتصال من أجل التعليم:

أن القيم والأعراف والعادات والتقاليد تنتقل بين الأفراد والأجيال المتعاقبة عن طريق الاتصال في الأسرة أو في المؤسسة التعليمية أو التربوية، حيث أن التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بأدلة بين المتعلم والمعلم حتى وان اعتمد المعلم على طريقة الإلقاء دون إتاحة الفرصة للمتعلم بالمناقشة الفردية، وهذا يوضح لنا



أن المتعلم يكون مدفوعاً بحب النجاح أو البحث أو الخوف من الفشل والإخفاق، وما ينتج عن ذلك من تحقيق الآمال وشغل مكانة رفيعة أو عكس ذلك، وهذا الدافع الايجابي يوفر على المعلم جهدا كبيراً في عملية التعليم، ويدفع دائما للتفاعل معه وزيادة اثر التعليم.

- دافع الاتصال من أجل التوجيه:

ويعني إحداث تغيير في الاتجاهات الفكرية وذلك بنقل اتجاهات فكرية مرغوبة وتعديل اتجاهات قديمة غير مرغوبة فيها، فدافع الاتصال من أجل التوجيه دائما يكون مدفوع بالغريزة لدى الأفراد من الأجيال المتعاقبة فنرى الوالدان يعملان على توجيه أطفالهم لتعديل سلوكهم مثلا.

- دافع الاتصال من اجل التثقيف والمعرفة:

يقوم الإنسان بعدة تحركات وتنقلات تستهدف حصوله على معارف جديدة غير المعارف العلمية الرسمية أو بالسعي نحو التثقيف باكتساب معلومات عامة يطلق عليها الثقافة تتعلق بنواحي الحياة؛ لذا نجد الإنسان شغوفاً ومدفوعاً لحب المعرفة والتثقيف؛ ليجعل من نفسه متحدثاً لبقاً محبوباً لا يبدو أمام الآخرين جاهلا؛ لذا نراه يتعلم كل ما يجعله يقف على الحوادث ووجهات النظر المختلفة لتتكون لديه حصيلة معرفية تميزه عن أقرانه وتؤهله ليكون فرداً ناجحاً يشار له بالبنان.

- دافع الاتصال من أجل الإقناع:

يحاول كل منا في اتصاله بالآخرين جاهداً أن يقنع الطرف الأخر بوجهة نظره أو برأي معين، ويلاحظ ذلك في مجال الإعلان عندما يكون الهدف إيجاد صورة أو مركز هام ومتميز لجهة أو مؤسسة أو لمنتج معين وبحيث يصعب على الآخرين

تقليده، ويتم ذلك بهدف إقناع الجمهور بأهمية استخدام هذا المنتج، وبذلك فالدافع في الاتصال هنا هو إقناع الآخرين بتبني فكرة أو رأى أو شراء شيء أو التوقف عن سلوك غير مرغوب أو إقناع الأخر باتجاهات جديدة مرغوبة.

- دافع الاتصال من أجل الترفيه والترويح:

يعتقد البعض أن الترفيه عبارة عن عملية تسلية أو الترويح عن الأفراد وانه في النهاية مضيعة للوقت - إلا أن هدف الاتصال الترفيهي قد يكون أعمق من ذلك بكثير خصوصا إذا كان موجها في ضوء سياسة تربوية مرسومة ومحددة المعالم من قبل المجتمع للتأثير في الأفراد ولكن بصورة مبسطة يتم من خلالها نقل رسائل لأفراد المجتمع مغلفة في شكل ترفيهي وإنما في الحقيقة أنها رسائل مقصودة، ويتم الاستفادة من رغبة الناس في قضاء وقت طيب وفى نفس الوقت يتم تغذيتهم برسائل مرغوبة اجتماعياً مع إسعادهم وتحقيق الإشباع لديهم للرغبة في الإحساس بالسعادة والترويح عن النفس.

- دافع الاتصال من أجل التعبير العاطفي:

يقوم الأفراد بالاتصال بصورة مستمرة للتعبير عن عواطفهم ومشاعرهم تجاه بعضهم البعض، فنجد عاطفة الأمومة والأبوة، ونجد التفاعل بين الأصدقاء والتكافل والانزعاج إذا ما حدث لأحد مكروه، كما أن المشادات الكلامية هي أيضا لون أخر من ألوان الاتصال، وكلاهما يعبر عن عواطف إنسانية في مواقف متباينة، ويظهر ذلك من خلال مظاهر وتعبيرات متباينة كتعبيرات الفرح والسعادة والغضب أو الحزن، ويتمثل دافع الإنسان هنا في مشاعر التعبير عن العاطفة بغرض التحرر من القلق العاطفي واضطرابات نفسية مترتبة على قلقه أو حزنه تستوجب خروجه حتى يشعر بالاستقرار النفسي.

- مبادئ وأسس الاتصال:

الاتصال فن له مقومات وأسس ومبادئ؛ لذا أوضحت أدبيات التربية ما يلي من مبادئ وأسس ومقومات:

- مبادئ الاتصال:

يكون الاتصال فعالاً عندما يحقق الهدف منه، فعندما تقوم بالاتصال ينبغي أن يكون هدفك واضحاً محدداً حتى تستطيع التأثير على المرسل إليه.

وفيما يلي بعض المبادئ أو النصائح التي تساعدك في أن تكون متصلاً بارعاً وأكثر فاعلية وتأثيراً، وهي:

- **أن تحدد الهدف من الاتصال**: وهذا يعني أن تحدد للمرسل إليه ما ينبغي فعله أو ماذا تريد منه.
- **أن يكون هدف الاتصال مقبول**: بمعنى أن لا يتعارض الهدف الذي تسعى إليه مع قيم ومعتقدات المرسل إليه، فكلما كان قبول المرسل إليه للهدف عالياً كان الاتصال أكثر فعالية .
- **أن يكون هدف الاتصال ذا نفع وفائدة للمستقبل**: فكلما كان هدفك يحقق نفعاً وفائدة للمرسل إليه كان تفاعله معك أكثر، وتكون الأهداف ذات نفع وفائدة للفرد عندما نمده بمعلومات يكون بحاجة إليها أو نحقق له نفعاً مادياً أو معنوياً.
- **أن لا يكون هدف الاتصال صعب**: ليكن أهدافك فيها شيء من التحدي وليست صعبة المنال. أي ينبغي أن تكون أهدافك من الاتصال في استطاعة المستقبل للرسالة.
- **أن يكون الهدف قابلاً للقياس**: وهذا يعني أن هدفك يجب ترجمته إلى أرقام يمكن قياسها.

- **أن تحدد للمرسل الأسلوب الذي ينبغي أن تعمل به**: فإذا كان المرسل إليه صديقك في العمل، أو خارج العمل، وتود تكليفه بعمل ما يكون غير مألوف لديه، فالأفضل أن تحدد له الأسلوب الذي ينبغي عليه إتباعه في أداء المهمة.
- **أن يشجع المرسل إليه على توجيه أسئلة**: وذلك عن طريق مراقبة الاتصال غير اللفظي وتشجيعه على الاستفسار عما قد يكون غير واضح لديه.
- **أن تتابع تنفيذ الرسالة**: وذلك بالتأكد من فهم المرسل إليه لمضمون رسالتك (إذا كانت مكتوبة) وذلك بالاتصال به هاتفياً أو مقابلته.
- **تنمية الثقة بينك وبين المرسل إليه**: وذلك بمطابقة الأقوال بالأفعال.

وهناك مبادئ أخرى للاتصال يمكن الإشارة إليها فيما يلي:

- أن تكون جميع الاتصالات التي تحدث بين العاملين في المؤسسة بلغة مفهومة فهماً تاماً للمرسل والمستقبل.
- وجود انتباه كامل من المرسل عندما يقوم بإرسال رسالة، ومن المستقبل عندما يقوم بعملية الاستقبال؛ حتى تصل الرسالة بالشكل المطلوب.
- أن يحقق الاتصال أهداف الإدارة التعليمية والتربوية.
- إمكانية استخدام التنظيم الغير رسمي كوسيلة للاتصال إذا وجدت ضرورة لذلك وذلك لأنه أسرع في نقل المعلومات، ومن الممكن أن يفيد في نقل المعلومات التي لا يمكن نقلها بالاتصال الرسمي.

- أسس الاتصال:

وتتمثل في الآتي:

- أن استقرار العمل في المؤسسة وتحديد معالمه جيدا وسيادة التعاون بين أسرة المؤسسة وقوة أواصر الصداقة بين العاملين فيها كل ذلك يؤدي إلى عملية اتصال

سهلة وفعالة.

- انسياب المعلومات والحقائق من الإدارة إلى العاملين أو العكس يحقق هدف الاتصال سواء أكان الهدف يحقق العملية التربوية أو التعليمية.
- الاتصال هو الذي يحدد ويعين الأعمال التي يجب إنجازها للوصول إلى تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية للمؤسسة أي يوضح ماذا يفعل وكيف ومتى.
- اتجاهات المدراء نحو العاملين ونحو القيادة والسلطة هي التي تحدد نمط العمل بالمؤسسة، فالمدراء الذين يتسمون بالديكتاتورية لا يقبلون بالرأي والنقاش على العكس من المدراء الذين يتسمون بالديموقراطية.
- مدير المؤسسة الناجح الذي ينفق جزء أكبر من وقته في الاتصال بصوره المختلفة لما في ذلك من أثر ايجابي على عملية الاتصال.
- من خلال عملية الاتصال يمكن للمدراء والعاملين من ممارسة التوجيه والتعليم والتدريب الذي يؤدي إلى زيادة المهارات الفردية والجماعية لأسرة المؤسسة، وتحسين طرق أدائهم للأعمال وتشكيل سلوكهم بما يتفق وأهداف العملية التربوية والتعليمية.
- الاختلاف في البيئة الاجتماعية وما يترتب عليه من اختلاف في القيم والعادات والتقاليد، له أثره في عدم إتمام عملية الاتصال بنجاح وفشلها.

ومما سبق يمكن تحديد مبادئ وأسس الاتصال فيما يلي:

- يحتوي علي معلومات جديدة وإلا كانت مجرد اتصالات مزعجة لا توجد جدوى أو نتيجة منها.
- تحديد الهدف المخطط له، وذلك بأن يسأل المدير أو المسئول نفسه، ما الذي

يريد توصيله، وإلي من، لكي يستخدم الوسيلة أو الوسائل المناسبة لتحقيقه.

- تحديد خصائص واحتياجات المتقبلين للاتصال، وتشمل قيمهم وميولهم الشخصية العامة ومعوقاتهم الجسمية، ودرجة ونوع ذكائهم وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية والتحصيلية والسلوكية، ثم أساليبهم سواء أكانت إدراكية أو سمعية أو بصرية أو مركبة، مباشرة، مستقلة أو فردية.
- تحديد وسيلة الاتصال المناسبة كأن تكون كلمة شفوية أو مكتوبة أو صورة أو رسماً أو فيلماً وهكذا...
- تحديد الوقت المناسب للاتصال ويكون ذلك عن طريق التعرف علي الظروف النفسية والتربوية العامة للمستقبل، أثناء الاتصال، ومدي توافق الظروف مع طبيعة وهدف رسالة الاتصال ووسيلته.
- تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة عن طريق تحديد وسائل وأساليب تقييم صلاحية وفعالية الاتصال، من حيث الهدف والمحتوي والوسيلة والتوقيت ليعمل الإداري والعامل من خلالها علي تحسين الاتصال وزيادة مردوده التعليمي والتربوي.

ولكي يكون الاتصال فعال وتتم عملياته بفاعلية ينبغي مراعاة ما يلي:

- أن المرسل موجه بالطرف الأخر (المستقبل) من حيث مستوي إدراكه، وثقافته، وتعليمه وعمره وخبرته ونوعه.. الخ.
- أن الاتصال الفعال يجب أن يكون ذا اتجاهين حيث يتم تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، بناء علي التغذية الراجعة، إلي جانب أن اتجاهاته قد

تكون من أسفل إلي أعل أو العكس.

- ضرورة الاهتمام بالمعلومات المرتدة وردود الأفعال التي تصدر من الطرف الثاني (المستقبل) للتحقق من فهمه للرسالة أو عرفة مدي استجابته لها.
- الوعي بعناصر التشويش وأثرها علي فعالية الاتصال، وسواء كان هذا التشويش علي المرسل أم علي المستقبل، فهو في النهاية قد يحول دون وصول الرسالة بالشكل الذي يحقق الهدف من الاتصال.
- التركيز علي الموقف أو القضية أو السلوك وليس الشخص.
- ضرورة كسب ثقة الآخرين وتقديرهم.
- الإنصات الإيجابي الجيد من قبل المرسل والمستقبل، وكذلك الاتصال البصري يساهمان في نجاح عملية الاتصال.

- خصائص الاتصال:

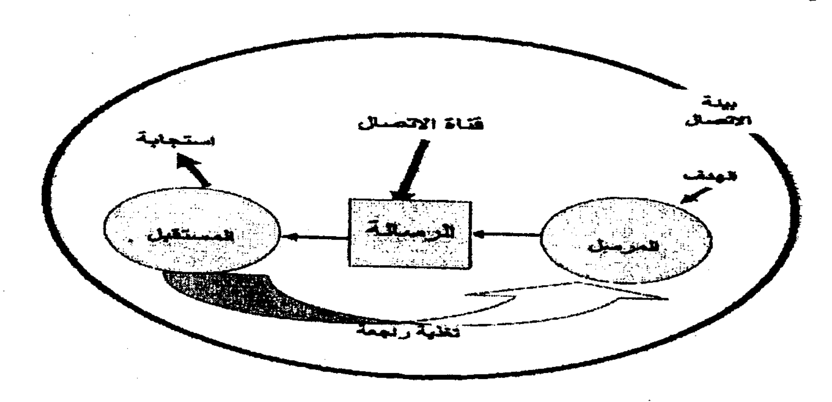
تتمثل خصائص الاتصال وعملياته فيما يلي:

- **عملية ديناميكية**: فهو عملية تفاعل اجتماعي، يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد" طلاب- تلاميذ- متدربين معلمين- معلمين..).
- **عملية مستمرة**: حيث أنه حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلي ما لا نهاية، فهي ليس لها بداية أو نهاية، فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومع طلابنا، ومجتمعنا، والعالم المحيط بنا، وبذلك فالاتصال يستمر ما دامت الحياة مستمرة، ولا ينقطع إلا بتوقف الحياة نفسها.

- **عملية دائرية**: لا تسير عملية الاتصال في خط واحد بل تسير في شكل دائري حيث يشترك جميع الأفراد في نسق دائري فيه المرسل والمستقبل، وفيها الأخذ والعطاء، والتأثير الذي يعتمد علي استجابات كل من المرسل والمستقبل.
- **عملية تتغير بتغير الزمان**: تتغير الرسالة بتغير الزمان والوقت والجمهور المستقبل للرسالة، فرسالة الأمس ليست كرسالة اليوم أو الغد، وذلك نتيجة لتغير شكلها ومعانيها، فالمعاني نفسها تتشكل عبر الأزمان، فالحياة في تغير مستمر، وكذلك البرامج التربوية والمناهج التعليمية.
- **لا يمكن إلغاء الاتصال**: فليس كمن السهل إلغاء التأثير الناتج من الرسالة الاتصالية، وأن كان غير مقصود، فإذا أخطاء الشخص في نقل معلومة ما فأنه لا يستطيع أن يسحب رسالته التي قام بإرسالها حتى ولو قام بإرسال رسالة معدلة.
- **الاتصال عملية معقدة**: فهو عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات، وأماكن ومستويات مختلفة، فهي عملية معقدة لما تشمله من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يلزم اختيارها بدقة عند الاتصال، وإلا ستفشل عملية الاتصال.

- عناصر ومكونات الاتصال:

لكي يكون الاتصال ناجحاً ينبغي أن يتوفر له ركنين أساسيين هما إقامة علاقات قوية مع الآخرين ونقل المعلومات والأفكار إليهم والتأثير فيهم، ويمكن تحديد عناصر ومكونات دائرة الاتصال فيما يلي:



الهدف: ويعني الغرض من الاتصال، أو الغرض من نقل الرسالة للمستقبل، ويجب أن يكون واضحاً، ومصاغاً بشكل وأسلوب يجعل المرسل يوفر كافة الوسائل لتحقيقه.

- **المرسل**: يُعد المرسل العنصر الأول والأساسي في عملية الاتصال، وهو الفرد (الأفراد) الذي يؤثر في الآخرين بشكل معين، وهذا التأثير ينصب علي معلومات أو اتجاهات أو سلوك الآخرين، ويتحدد مصدر الاتصال أو مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي للمؤسسة بعضو من الأعضاء العاملين في التنظيم؛ لذا يكون لدي العضو في هذه الحالة بعض الأفكار والمعلومات والأهداف إلي جانب أهداف محددة من قيامه بعملية الاتصال ذاتها، ويأخذ المرسل أشكالا أو أدوارا كثيرة منها:

- **المعلم أو المحاضر**: وهو مُرسل الرسالة، والتي يكون مضمونها المادة التعليمية أو الثقافية وبُشكل عام فالعملية التعليمية أو التدريبية في حد ذاتها هي عملية اتصال.
- **المؤلف أو الكاتب**: سواء أكان للكتاب أو المقالة أو أية مادة علمية أو ثقافية أو إعلامية.
- **المتحدث عبر الإذاعة أو التلفزيون**:سواء أكان مذيعاً أم شخصية اجتماعية أو سياسية أو علمية.

ولكي ينجح المرسل في عملية الاتصال فلابد من توافر عدد من الصفات التي تساعده في نجاح مهمته كمرسل، وتتلخص في القدرة اللغوية والبلاغة، المنطق المؤثر والقدرة على الإقناع والتأثير، فن الإلقاء والقدرة على التعبير بوضوح عن وجهة النظر والأفكار والمعلومات المراد إرسالها، المعلومات الكافية عن موضوع الرسالة، والمكانة الاجتماعية والشخصية المتميزة للمرسل.

- توجيهات ونصائح للمرسل:

لكي يضمن المرسل نجاح عملية الاتصال وفاعليتها ينبغي عليه:

- **البداية ومقدمة الحديث**: من المهارات الأساسية الواجب على المرسل مراعاتها أثناء الحديث المباشر مقدمة الحديث، فالطريقة التي يتحدث بها المرسل، والكلمات التي يختارها في بداية أو افتتاحية الحديث تؤثر تأثيراً كبيراً على اتجاهات وإدراك المستقبل؛ لذا يفضل أن يبدأ المرسل حديثة بكلمات توحي باحترام الطرف الآخر.
- **حدة الصوت**: يجب على المرسل أن يتحدث بطريقة هادئة، وأن يلعب دور مقدم المعلومات ولا يظهر عيوب الطرف الآخر في عدم فهمه

للمعلومات التي يقدمها؛ لذا فعليه ألا يتحدث بطريقة هجومية أو عدوانية لكي لا يخلق جواً من الخلاف والتوتر عند الطرف الآخر، ويعبر بعض الناس عن أفكارهم مستخدمين نبرات صوت مختلفة تتلاءم مع طبيعة الرسالة أو الفكرة المراد إرسالها، فقد دلت بعض الدراسات على أن التحدث بنبرة صوت ضعيفة ومنخفضة تؤدي للاكتئاب، وأن التحدث بنبرة صوت عالية يعني الحماس والتفاعل، وأن النبرة العالية جداً تعني الغضب والانزعاج؛ لذا فمن المفضل أن يراعي المرسل نبرات صوته بحيث يتم تنويعها بحسب الموقف ومضمون الرسالة التي يريد نقلها للمستقبل.

- **توضيح الفكرة والإجراءات**: يفضل أن يقدم المرسل فكرة عن الموضوع الذي سوف يتحدث عنه في البداية، والزمن الذي سوف يستغرقه للحديث، وكذلك يوضح الأسلوب الذي سوف يتبعه في تقديم الرسالة، مثل أن يسمح بالأسئلة والمقاطعة أثناء الحديث، أو غير ذلك، كما يجب عليه توضيح الفكرة الأساسية، والمهمة في بداية حديثه بأكثر من وسيلة، وعليه إعادة التوضيح والتفسير كلما شعر أن الطرف الآخر لم يستوعب الفكرة بشكل جيد.
- **اللغة**: على المرسل أن يختار الكلمات المناسبة والمفهومة لدى الطرف المقابل، ويجب على المتحدث أن ينتقي ألفاظه بحيث تتلاءم مع المستوى الاجتماعي والعلمي للطرف الآخر.
- **مهارة التحدث**: وتعني مراعاة اللباقة، والدبلوماسية، والتحكم في الألفاظ وانتقاءها بعناية.

- **مهارة الكتابة**: وتتمثل في تجنب الأخطاء اللغوية، وأن تكون الكتابة موضوعية وبلغة سهلة ومفهومه.
- **مهارة القراءة**: القراءة مع الفهم، والتعلم على الأسلوب السليم للقراءة، مع التركيز على ما يقرأ بهدف الفهم.
- **مهارة الاتصال**: وتعتمد على الإنصات.
- **مهارة التفكير**: وهي ضرورية وهامة للتأثير والإقناع.

وبذلك فالمرسل هو الشخص أو الجهة التي تصدر الرسالة، وهو نقطة البداية لعملية الاتصال، ويؤثر في الآخرين بشكل محدد، وهذا التأثير ينصب علي معلومات، أو اتجاهات، أو سلوك، ، وفعاليته تعتم علي توافر مجموعة من الصفات منها الثقة والتقدير والقدرة علي التأثير.

- **الرسالة**: وهي عبارة عن الموضوع أو المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو الأحاسيس المراد إرسالها أو نقلها إلى المستقبل، والتأثير عليه ويمكن صياغتها في صورة سلوكية، فهي موضوع أو مضمون الاتصال، فعند الحديث يكون محتوي الحديث هو الرسالة، وعند الكتابة يكون المكتوب هو الرسالة، وعند استخدام الإشارات فمعناها هو الرسالة الصادرة من المرسل.

وهي الركن الثاني في عملية الاتصال وتتمثل في المعاني والكلمات التي يرسلها المرسل إلى المستقبل، فحينما نتحدث يكون الحديث هو الرسالة، وحينما نكتب فالكتابة هي الرسالة، وحينما نرسم فالرسم أو الصورة هي الرسالة، وحينما نلوح بأيدينا فإن حركات ذراعنا هي الرسالة، وبذلك يمكن تعريف الرسالة فيما يلي:

- المحتوى المعرفي الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل.
- الهدف الذي تسعى عملية الاتصال إلى تحقيقه.
- محتوى فكري معرفي يشمل عناصر المعلومات باختلاف أشكالها سواء أكانت مطبوعة أو مسموعة أو مرئية.

وهذا يوضح أن مضمون الرسالة يتأثر بعدد من العوامل يمكن إيجازها فيما يلي:

- **دقة بناء وإخراج الرسالة**: وذلك باختيار الألفاظ والمصطلحات المؤثرة نفسياً في المستقبل، أو في استخدام عبارات فعالة مؤثرة في الجمهور المعني بالرسالة.
- **عدم وجود بدائل متوفرة وجاهزة للرسالة**: ففي حالة وجود بديل أو أكثر للفكرة أو المضمون، فيتوجب على المرسل التأكد من عدم لجوء المستقبل إلى الفكرة أو المضمون الذي تحمله الرسالة الأخرى خاصة إذا ما تميزت عليها ببعض الجوانب المؤثرة.
- **خلو الرسالة من الأخطاء المطبعية**: وذلك في حالة الاتصال المكتوب، المطبوع، أو النحوي التعبيري، في الاتصال الشفوي والمسموع والمكتوب، مع الابتعاد عن التكرار غير المبرر في المعلومات.
- يجب أن لا تكون الرسالة طويلة ومملة.
- توفير الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة.
- اختيار الوقت المناسب لتقديم الرسالة.
- اختيار الجمهور المناسب لاستقبال الرسالة.

وهـذا يعـني أن تكـون صـفات الرسـالة الجيـدة نظيفـة وكاملـة وواضـحة وبسيطة وغير متعارضة وصحيحة ومؤدبة ومختصرة ولابد أن تكون الوسيلة سليمة وفيما يلي توضيح لهذه الصفات:

- **الوضـوح** : ويعني وضـوح محتـوي الرسـالة حتـى يـوفر للمستقبل اكبر قـدر ممكن من الفهم؛ مما يؤدي إلي توفير أكبر قدر من الفائدة.
- **البسـاطة**: وهـذا يعـني بسـاطة توصيل المدة مـن خـلال الشرح والخلـو مـن التعقيد بحيث يتسنى للرسالة (معلومات -بيانات) أن تصل للمتلقي في اقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون أو العلم به.
- **سـلامة الوسـيلة**: ويعـني أن تكـون وسـيلة الاتصـال سـليمة وتشـير إلـي المطلوب والمتوقع منها، وتكون في مستوي المستقبل حتى لا تفسر بصورة مختلفة عما يهدف إليه الاتصال.
- **عدم التعارض**: ويعني التوافق بين الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، فلا يكون بينهما تعارض يؤدي إلي قصور فعاليته. **الإيجاز**: أي البعد عن التطويل، والإسـهاب الـذي قـد يخـل بـالمعني؛ ممـا يصـيب المسـتقبل بالملـل والفتور.
- **التكامل**: شمول الرسالة لكافة جوانب الموضوع من الكم والكيف.
- **الملائمـة**: ويعـني أن يكـون الاتصـال ملائمـاً ومناسـباً مـن حيـث طبيعـة المستقبل وكذلك التوقيت والتنفيذ.

- **قنـاة الاتصـال**: وهي التي تنتقل عن طريقها الرسالة، وهي الطريقة التي يتم بها الاتصال لتحقيق التفاعل بين المرسل والمستقبل، فقد تكون كتابية أو سمعية

أو مرئية أو كل ما سبق، واختيار الوسيلة يعتمد علي طبيعة الأفراد وعملية الاتصال وموضوعها، ومن أهم وسائل الاتصال:

- **وسائل مكتوبة**: مثل الكتب بأنواعها وتخصصاتها المختلفة، والصحف والمجلات ..... الخ.
- **وسائل شفوية مباشرة**: وتعني الكلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل، كالمحاضرة التي يلقيها المعلم، ويضمنها في رسالته التدريسية، أو الحديث المباشر بين شخص وآخر بخصوص فكرة أو وجهة نظر يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل.
- **وسائل مسموعة ومرئية**: وتتمثل في المذياع والتلفزيون.
- **وسائل إلكترونية حديثة**: تشمل المحطات الطرفية للحواسب والبريد الإلكتروني أو وسائل وقنوات ألكترونية حديثة كالإنترنت.

وهذا يوضح ارتباط الرسالة بموضوع الاتصال مع الوسيلة المستخدمة في نقلها وتوصيلها؛ لذا فالقرار الخاص بتحديد محتوي الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة التي ستنقل الرسالة من المرسل إلي المستقبل.

وهناك أشكال مختلفة لوسائل الاتصال في البيئة التنظيمية أو المؤسسية ومن هذه الأشكال ما يلي:

- الاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل (وجها لوجه).
- الاتصال بواسطة استخدام التليفون.
- اتصالات غير رسمية (خارج نطاق الأداء التنظيمي أو المؤسسي).

- الاتصال من خلال الاجتماعات المختلفة.
- الاتصال عن طريق الوسائل المكتوبة.
- تبادل الكلمات والعبارات بين بعض الأشخاص.

وتحقيق ما سبق يتطلب توافر ما يلي:

- **تفهم معنى ومضمون الرسالة جيدا**: اكتمال عملية الاتصال وتحقيق الهدف منها، ومدي ارتباط محتوي الرسالة باهتمامات المستقبل، وهذا يؤثر في الطريقة التي يمكن للمستقبل أن ينظر بها لمدلولات محتوياتها، وبالتالي طريقة تفهمه لها وبخبرته السابقة في تنظيم المؤسسة التعليمية إلي جانب انطباعه الحالي عن مرسلها.
- **استرجاع المعلومات**: وتلعب الدور الأساسي في معرفة مرسل الرسالة للأثر الذي نتج عنها لدي المستقبل لها، ومدي استجابته لها، واتفاق ذلك مع الهدف المحدد من قبل المرسل نفسه في الأصل.

- **المستقبل**: وهو الشخص أو الجهة المراد وصول الرسالة إليه، وهو صاحب الخطوة الثانية في عملية الاتصال، والذي يتلقى محاولات التأثير الصادرة عن المرسل، ومن الممكن أن يتغير دور المرسل حسب ظروف عملية الاتصال فيصبح مستقبل والمستقبل يصبح مُرسل، وفي كل الحالات يجب أن يكون المستقبل يمتلك مهارات الاستماع والتفكير الجيد حتى يمكنه استيعاب الرسالة وفهمها.

فهو الشخص أو الجهة التي توجه إليها الرسالة، ويجب عليه أن يقوم بحل أو فك رموزها بهدف تفسير محتوياتها وفهم معناها، وينعكس اثر ذلك عادة في أنماط السلوك المختلفة التي يقوم بها؛ لذا يجب ألا يقاس نجاح عملية الاتصال بما

يقدمه المرسل، ولكن بما يقوم به المستقبل من سلوكيات تدل على نجاح عملية الاتصال وتحقيق الهدف من الرسالة، ويمكن للمستقبل أن يأخذ صوراً وأشكالاً مختلفة منها (القارئ- المستمع أو المستمعين إلى الرسالة المذاعة أو عبر التسجيلات الصوتية- المشاهد سواء للتلفزيون أو للسينما أو لأية مادة تعبيرية – أية صورة أخرى يشكلها المستقبل سواء كان طالباً أو موظفاً أو قارئاً في المكتبة.....الخ)، والمستقبل إنسان له سماته وكيانه ومشكلاته؛ لذا فقد يفهم الرسالة بسهولة ويسر، أو يفهمها بعد أن يبذل جهداً معيناً، أو لا يفهم الرسالة على الإطلاق.

وهناك عدة عوامل يمكن أن تؤدي إلى فهم الرسالة أو عدم فهمها منها:

- اللغة المشتركة والمفهومة بين كل من المرسل والمستقبل.
- درجة الانسجام والتجانس بين المرسل والمستقبل.
- ثقافة المستقبل وخبرته ومعرفته بالموضوع الذي يقوم باستقبال معلوماته.

وهذا يوضح أن الاتصال عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل ويتم التفاعل بينهم من خلال تبادل الرسائل في نفس الموقف الاتصالي، وهذا يعنى أن المرسل يُصبح مستقبلاً والمستقبل يصبح مرسلاً وهكذا يتم تبادل الأدوار فيما بينهم بشكل متتابع، وبخاصة عندما يتم الحوار فيما بينهم، وهذا يوضح إن عملية الاتصال لا تسير في اتجاه واحد بل في اتجاهين.

- التغذية الراجعة:

هي الأثر الذي يتركه رد فعل مستقبل الرسالة على المرسل، ومن المسلم به أن عملية الاتصال لا تنتهي باستلام المستقبل الرسالة بل يجب علي المرسل التأكد من أنها قد تم فهمها بشكل صحيح وانه قد قبلها ووافق عليها آم لا، وسرعة التغذية

الراجعة تختلف باختلاف الموقف سواء أكان محادثة شخصية أو مشاهدة أو قراءة، وتُعد عملية قياس رد الفعل في الاتصال عملية هامة حيث توضح أن العملية تمت بنجاح آم لا، فهي الإجابة التي يرد بها المستقبل علي رسالة المرسل. وهي عملية تعبير متعددة الأشكال، تبين مدى تأثر المستقبل بالرسائل التي نقلها المرسل إليه بالطرق أو الوسائل المختلفة، وهي عنصر هام في عملية الاتصال لأنها عملية قياس وتقويم مستمرة لفاعلية العناصر الأخرى كما أن لها دوراً كبيراً في إنجاح عملية الاتصال، وهي الوسيلة التي يتعرف من خلالها المرسل على مدى التأثير الذي أحدثته رسالته في المستقبل حيث أنه من المتوقع أن يتخذ المستقبل موقفاً معيناً من الأفكار والخبرات والمعلومات التي يستقبلها أو يستلمها، أما الأشكال التي تتخذها التغذية الراجعة فيمكن تحديدها بصورة أو أكثر من الصور التالية:

- فهم الرسالة ومضامينها والاكتفاء بذلك (عدم وجود تغذية راجعة أو رد فعل لدي المستقبل).
- فهم الرسالة والتأثر بها والعمل بمضمونها (تشجيع المرسل بإعادة إرسال الرسالة إلى مستقبلين آخرين وكسب تأييدهم أو تزويدهم بالأفكار والخبرات والمعلومات التي تحتوي عليها (الرسالة).
- عدم فهم الرسالة (إعادة صياغة أفكارها ومعلوماتها بشكل أكثر فهماً حتى يمكن أن يستوعبها).
- فهم الرسالة والعمل ضدها، أي عدم الاقتناع بها (وقف إرسال الرسالة أو إعادة إرسالها إلى مستقبلين آخرين أكثر استعداداً لتقبل الرسالة).

- التشويش والمؤثرات الأخرى:

التشويش أو الإزعاج، مفهوم شامل يشمل كل ما يؤثر في كفاءة وفاعلية وصول الرسالة بشكل جيد إلى المستقبل وإدراكها، وهذه المؤثرات أو العوامل منفردة أو مجتمعة تلعب دوراً حاسماً في التأثير سلباً على عملية الاتصال؛ لذا ينبغي علينا استيعابها وإدراك أسبابها وآثارها، ومحاولة التغلب عليها، ويقصد به تدخل أي مثير عابر عارض يعرقل سير عملية الإرسال والاستقبال، ويؤدي إلي اختلاف معني ومضمون الرسالة التي يتلقاها المستقبل،وهناك أنواع متعددة من التشويش منها:

- التشويش الميكانيكي:

ويعني التدخل الفني أو المادي الذي يطرأ علي إرسال الرسالة أثناء سيرها من المرسل إلي المستقبل لتحقيق الهدف المرغوب ويزداد هذا التشويش نتيجة لزيادة طول سلسلة الاتصال أي بزيادة عدد المراكز الوسيطة، ومثالا علي ذلك أن تعبر سيارة أو طائرة بصوتها المرتفع أو يحدث خلل كهربائي في محطة الإذاعة أو التلفزيون.

- تشويش الدلالة:

ويحدث داخل الفرد عندما لا يفهم المرسل والمستقبل بعضهما البعض لأي سبب من الأسباب، ومن الأمور التي تسهم في إحداث تشويش المعاني استعمال مفردات غير مألوفة يصعب على المستقبل فهمها بسهولة، أو عدم وضوح ما يقصده أو يعنيه المرسل في رسالته وضوحاً كافياً، وكذلك الفهم الخاطئ للمعاني بسبب التفاوت الثقافي بين المرسل والمستقبل، ويحدث أيضا نتيجة المؤثرات الذاتية والتي تؤثر في فهم المستقبل للرسالة، ويزداد هذا النوع بزيادة غموض الرسالة، أو عندما تكون العلاقة بين المرسل والمستقبل غير متزنة وغير محايدة نتيجة كونها مثقلة

بالمعاني الانفعالية السلبية أو الايجابية.

وهذا يوضح أن عناصر الاتصال متصلة ومتفاعلة مع بعضها البعض في دورة منتظمة، تتوزع فيها الأدوار بين لعناصر المختلفة فالمحاضر سواء أكان معلماً كان أو مدرساً أو أستاذاً جامعياً هو المرسل، والطالب هو المستقبل، وجدول الضرب أو نظرية في الفيزياء هي الرسالة، و السبورة في قاعة الدروس هي قناة الاتصال، وعدم استيعاب بعض من الطلبة للموضوع هو رجع الصدى؛ مما يضطر المحاضر إلى شرح المادة مرة أخرى وربما باستخدام وسيلة اتصال أخرى، وهكذا ولكن قد يكون الطالب هو المرسل عندما يعيد شرح المادة للمحاضر ويكون الأخير مستقبلاً ورضاه عن إجابة الطالب هي رجع الصدى والفوضى من بعض الطلبة هي التشويش.

وبالرجوع إلى مكونات دائرة الاتصال وربطها بالتدريب يمكن الوصول إلى الآتي:

- **الهدف**: من الضروري أن يكون الهدف من الاتصال في التدريب معروفاً قبل البدء فيه، وبشكل عام فإن هدف التدريب يجب أن يكون: محدداً، مُصاغاً بأسلوب واضح، يتناسب مع قدرات المدرب، يتناسب مع احتياجات المتدرب، يمكن تحقيقه في الإطار العام للتدريب.

- **المرسل (المدرب)**: وهو الذي يقوم بنقل الرسالة (المحتوى التدريبي) من خلال قناة اتصال (أساليب التدريب) إلى المتلقين (المتدربين) ويعتبر المدرب محور عملية الاتصال التدريبي.

- **الرسالة (المحتوى التدريبي)**: ويجب أن يتم إعدادها ومراجعتها مسبقاً قبل عرضها على المتدربين، وأن تكون واضحة ومحددة وقابلة للتطبيق بواسطة المتدرب؛ لذا يجب مراعاة اختيار معينات التدريب وأساليبه المناسبة لتوصيل

المحتوى أو المهارة للمتدربين بصورة بسيطة وسهلة.

- **قناة الاتصال (أسلوب التدريب)**: عبارة عن الأداة، المعينات التدريبية أو أساليب التدريب التي تمّ استخدامها من قبل المدرب في توصيل المحتوى التدريبي أو المهارة للمتدربين، ويجب على المدرب أن يراعي الفروق الفردية بين المتدربين، عند اختياره قناة الاتصال، أساليب التدريب، ومعيناته في توصيل المحتوى أو المهارة المحددة.
- **المتلقين (المتدربين)**: هم الأفراد الذين يتلقون المحتوى التدريبي أو المهارة أو الاتجاه المحدد والذين يُتوقع منهم استيعاب ذلك وإظهار ما يدلّ على الفهم (التغذية الراجحة) ثمّ تطبيق ما يتم التدريب عليه.
- **التغذية الراجعة**: وهي ما يصدر عن المتلقي (المتدرب) والذي يفيد بأنه تلقى المحتوى التدريبي واستوعبه تماماً.
- **الاستجابة**: وهي ما سيقوم المتدرب بأدائه من مهام، مهارات، أعمال، اتجاهات نتيجة لما اكتسبه من خلال التدريب.
- **بيئة الاتصال (بيئة التدريب)**: وهي كل المؤثرات المحيطة بالمكان والأفراد المرتبطين بالتدريب من تجهيزات القاعة، الأجهزة والمعدات، حالة الجو، الخدمات، والتسهيلات المتوفرة... الخ.

- خطوات الاتصال التربوي البناء:

ويتم الاتصال التربوي البناء بخطوات محددة متتابعة هي كما يلي:

- **تحديد هدف الاتصال**: وهنا قد يسأل الإداري أو المعلم نفسه ما هو الشيء أو المهارة أو السلوك أو القيمة التي أريد تحقيقها من خلال الاتصال؟

- **تحديد محتوى الاتصال من معلومات وقيم وسلوك أو مهارات:** والتي ستتولى ترجمة الغرض إلى حقيقة أو خبرة إنسانية محسوسة.
- **تحديد خصائص وحاجات المستقبلين للاتصال:** وتشمل قيمهم وميولهم الشخصية العامة ومعوقاتهم الجسمية، ودرجة ونوع ذكائهم، وخلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية والتحصيلية والسلوكية، ثم أساليبهم الادراكية أو السمعية أو البصرية أو المركبة، المباشرة المستقلة أو الفردية.
- **تحديد وسيلة الاتصال المناسبة:** كأن تكون كلمة شفوية أو مسموعة أو مكتوبة أو صورة أو رسماً أو فيلماً وهكذا.
- **تحديد الوقت المناسب للاتصال:** ويكون هذا عن طريق التعرف على الظروف النفسية والتربوية العامة للمعلمين أو المتعلمين أثناء سير الدرس أو خارجها، ومدى توافق هذه الظروف مع طبيعة وهدف رسالة الاتصال ووسيلته.
- **تحديد وسائل وأساليب التغذية الراجعة:** وذلك عن طريق تحديد وسائل وأساليب تقييم صلاحية وفعالية الاتصال من حيث الهدف والمحتوى والوسيلة والتوقيت ليعمل الإداري والمعلم من خلالها على تحسين الاتصال وزيادة مروده التربوي.
- **تنفيذ الاتصال:** وذلك بتقديم الرسالة المحددة طبقاً للخطوات السابقة.

- أدوات الاتصال التربوي:

يوجد في المؤسسة شبكة علاقات تُساعد علي نقل الرسائل والمعلومات، أوامر، تكليفات، تعليمات، أفكار، اتجاهات، خبرات، ومقترحات، ومن أهم أدوات الاتصال الأكثر انتشاراً ما يلي:

- الاتصال الميكانيكي:

ويتمثل هذا النوع في الأفلام والتليفون والتلفزيون ويمتاز بالسرعة القدرة علي ترك مستندات مادية، ويجمع بين الاتصال الشفوي والكتابي.

- الاتصال الالكتروني:

وهي قرارات أو معلومات تصل للعاملين بواسطة التقنيات الحديثة مثل "الانترانت، والانترنت، الفاكس" فالاتصالات الالكترونية يمكن أن تفعل الاتصال وتعززه بين العاملين- إلا إنها يمكن أن تحاط بعدم الفهم إذا لم تكتب بطريقة صحيحة وواضحة مثل الاتصالات الكتابية.

- الاتصالات المحورية:

وتشمل العلاقات القائمة بين المدراء والعاملين في إدارات أخري غير تابع تنظيمياً لهم، أي يكون الاتصال غير رسمي تنظيمياً.

- الاتصال الشكلي:

ويستخدم الرسوم والأشكال والصور والمواد التعليمية بأنواعها المختلفة "الفوتوغرافية- التوضيحية- الخرائط- النماذج المجسمة- العينات- الشرائح- أفلام الصور الثابتة- شفافيات العرض- منتجات ووسائل البيئة".

- الاتصال الحركي التعبيري:

ويعتمد علي حركات الجسم وطرق استخدام الفرد للوقت والفراغ الذي يعيش فيهما مثل"تعبيرات الوجه، اليدين، والجسم" واستخدام المعلم وطلابه فراغ الفصل وزمن الدرس، أو الإداري لمكتبه ولجدوله الزمني.

-الاتصال المركب:

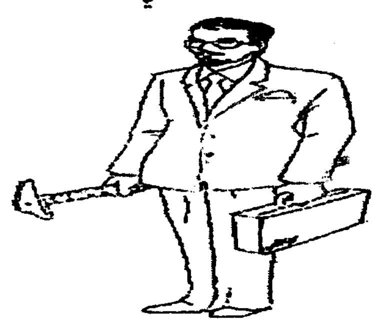
ويستخدم خليطاً متنوعاً من الأنواع السابقة للاتصال في وقت واحد كما يحدث في الاتصال الشفوي أو المكتوب أو المرئي المسموع القائم علي الأفلام المتحركة والتلفزيون والكمبيوتر، وغيرها من وسائل الاتصال.

- **الاتصال غير اللفظي:** *Non Verbal Communication*

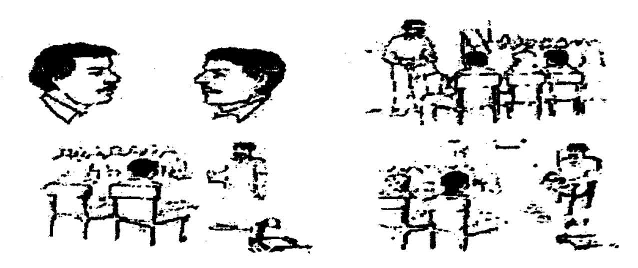


وفي هذا النوع من الاتصالات لا تستخدم الكلمات للدلالة علي معانيها، وإنما لغة غير لفظية مثل " الإشارات"، وتعد مساحة الاتصالات غير اللفظية واسعة جداً، فتعبيرات الوجه ولغة الجسد تُعطي انطباعات بحسب معناها، فقد يستخدم المدير قبضة يده ويضربها علي الطاولة للتأكيد علي جدية الأمر، وابتسامة احد المدراء لموظفه وقيامه بالربت علي ظهره لأنه أدي عملا جيدا تعُد نوعاً من الاتصال غير اللفظي، ويقصد به أيضاً المواد والأشياء التي لا تدخل الألفاظ في تركيبها، ورغم ذلك يمكنها أن تنقل فكرة أو معلومات، أو توضح مهارة، أو تسهم في تبادل خبرات ولغات غير لفظية متعددة، فمنها لغة الأشياء والإشارات، والحركات والأفعال، ولغة الصور الثابتة والصور المتحركة، وهذا يعني أنه جميع الطرق التي يتم بواسطتها الاتصال بين الأشخاص عندما يكونون مع بعضهم باستخدام وسائل أخرى غير الكلمات.

وفيما يلي بعض مظاهر الاتصال غير اللفظي:



الوقوف- الحركة: فوضع الاستعداد حيث ينبغي عدم الحديث والشخص في حالة العصبية أو الارتباك، لان هذا يؤثر على الأداء، وينبغي أيضاً عدم الوقوف لفترات طويلة فهذا يصيب بالملل، وينبغي أيضاً عدم الإكثار من الحركة دون فائدة.



- **الإيماءات وحركة اليدين:** ينبغي أن يكون المتحدث علي طبيعته غير جامد، فيستخدم إيماءات وحركات يستخدمها في حياته اليومية.
- **تعبيرات الوجه:** تتأثر بحالة الفرد النفسية والصحية؛ لذا يجب أن يكون الفرد علي طبيعته في تعبيرات الوجه ويقرأ تعبيرات وجه الآخرين.
- **التواصل البصري:** وله فوائد متعددة منها قياس ردود الفعل ونقل الشعور بالاهتمام والاحتفاظ بالانتباه.

- وسائل الاتصال غير اللفظي:

تتعدد وتتنوع وسائل الاتصالات غير اللفظية وهناك العديد من التقسيمات في أدبيات الإدارة وتجدر الإشارة إليه إن هذه الوسائل متعددة، وتتداخل مع بعضها البعض وتستخدم في الكثير من الأحيان بصورة مزدوجة فالتعبير عن الغضب مثلاً قد يصاحبه ارتفاع في حدة الصوت واحمرار في الوجه ... وهكذا. وسوف تتم مناقشتها بشكل منفصل لتسهيل عملية عرضها وهي:

- **تعبيرات الوجه والعيون**: من المؤشرات غير اللفظية القوية التي تدل على نوع العلاقة بين الأشخاص، فتعبيرات الوجه المتنوعة كالاحمرار والابتسام تعكس مشاعر الشخص وحالته النفسية بصورة جلية.

وقد أظهرت إحدى الدراسات أن الشخص الذي يرغب في الحصول على الدعم والتأييد من شخص آخر يبتسم له كثيراً أثناء اتصاله به. ويبدو أن بعض المشاعر تظهر على الشفاه وفي العيون. والغضب ينعكس على الحاجبين والفم. أما مشاعر الخوف والدهشة فتبدو واضحة في العيون، فالعيون تلعب دوراً مهماً في الاتصالات غير اللفظية، ويبدو أن معظم البحوث التي أجريت على الاتصال عن طريق العيون ركزت اهتمامها على المواقف التي يحاول المرء فيها أن تلتقي عيناه مع عيني الشخص الآخر، فالمرء عندما تلتقي عيناه مع عيني شخص آخر فهذا يكون دليل على رغبته في الاتصال والعكس صحيح.

- **وضع الجسم**: تشتمل خصائص وضع الجسم، التي تؤثر على عملية الاتصال بين الأشخاص على عناصر عديدة تختلف آثارها ومدلولاتها باختلاف الثقافة والموقف السلوكي الذي يتم فيه الاتصال. وأهم العناصر كون المتكلم والمستمع

واقفين أم جالسين عند الاتصال، فعند الجلوس دليل على رغبتهما في استمرار الاتصال. ووضع الجسم هل هو مستقيم أو منحن، فإذا كان الانحناء إلى الأمام فهو دليل على الرغبة في الاتصال أما الانحناء إلى الخلف فيدل على عدم الرغبة في الاتصال.

- **خصائص الصوت**: ويقصد بها ما يصاحب الكلام لحدته أو نبرته وارتفاعه أو انخفاضه ومعدل سرعته ومما لاشك فيه أن خصائص الصوت تؤثر على عملية الاتصال نفسها؛ لذا فإن الأفراد يحكمون على هدوء الشخص واتزانه وغير ذلك من سمات الشخصية من خلالها.
- **التصرفات (السلوك الفعلي)**: تصرفات المرء تكون عادة أكثر دلالة على حقيقة مواقفه وصدق اتجاهاته من أقواله. وتجدر الإشارة إلى أن التصرفات لا تقتصر على ما يقوم به المرء في الواقع بل تشتمل كذلك ما يحجم عن القيام به. فالموظف الذي يدعي بأنه ملتزم في عمله ولكنه لا يحافظ على أوقات الدوام الرسمي لا يستطيع أن يقنع أحداً بأنه موظف ملتزم مهما بلغت براعته في الكلام. وإن التناقض بين الفعل والقول يؤدي إلى زعزعة الثقة وتقويض مصداقية الاتصال بين الأفراد العاملين وفي حالة وجود تناقض ترجح كفة الأفعال على الأقوال.
- **اللمس**: إن اللمس خاصية أساسية للتعبير عن الود والراحة والثقة، وذلك ربما لأنه يعبر عن التعاطف والتقارب بين الأشخاص بعضهم لبعض ولكن هذه الأنماط تختلف حسب النوع، السن، العلاقات والخلفية الثقافية للأفراد، وفي مجال العمل نجد أن اللمس يعبر عن التحكم والتأثير فلذلك نجد أن الشخص

الأعلى في السلطة يستطيع لمس الأشخاص الأقل في السلطة.

- **الوقت والمكان**: هذه الخاصية مثلها مثل اللمس يمكن أن تستخدم للتعبير عن السلطة في بعض الثقافات نجد الأشخاص يظهرون احتراماً شديداً للمواعيد بينما في ثقافات أخرى نجدهم يظهرون أهميتهم عن طريق الأشخاص المنتظرين. كما يظهر الأشخاص أهميتهم عن طريق اختيار المكان الأفضل.

- أهمية ألاتصال غير اللفظي:

تنبع أهمية الاتصالات غير اللفظية في أنها أصدق في إظهار المشاعر والأحاسيس من الاتصالات اللفظية وأقوى في حرية التعبير، كذلك من الممكن الاعتماد عليها والوثوق فيها لأن الكلمات في (الاتصال اللفظي) يمكن التحكم بها ولكن غير اللفظية لا يمكن التحكم بها، وفي واقع الأمر أن الاتصالات اللفظية لا تعطي معنى إلا من خلال الاتصالات غير اللفظية، وكذلك تعبر عن الرسالة اللفظية وتكررها.

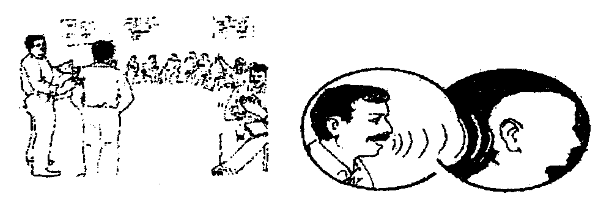
- وظائف الاتصال غير اللفظي:

يقوم الاتصال غير اللفظي بعدة وظائف هامة في عملية الاتصال. فمن خلاله يمكن التحكم في الاتصال اللفظي وتوجيهه نحو تحقيق الهدف منه، فهو ينقل الكثير من المعاني التي يصعب التعبير عنها باستخدام الاتصال اللفظي، ويمكن القول أنه يقوم بالوظائف الآتية:

- **تعزيز وتأكيد الاتصال اللفظي**: وذلك بالتغيير في النبرات الصوتية وشدة الصوت أو استخدام حركات اليدين وتعبيرات الوجه. كما أنه يعمل على تكملة المعاني التي يتضمنها الاتصال اللفظي.

- **نقل المشاعر والعواطف**: إن الاتصال غير اللفظي ينقل المشاعر والعواطف والتعبير عنها تجاه الآخرين، فحرارة التحية والابتسامة على الوجه وعدم النظر في وجه المستقبل والمعانقة كلها من وسائل الاتصال غير اللفظي التي تعبر عن مشاعرنا مع الناس، وكثيراً ما يكون التعبير عن المشاعر باستخدام هذه الوسائل أكثر فهماً ووضوحاً من التعبير عنها باستخدام الألفاظ.
- **يكشف نوعية العلاقة**: يكشف الاتصال غير اللفظي عن نوعية العلاقة بين المرسل والمستقبل، فهو يوضح مدى المودة أو الكره بينهما، فكلما قلت المسافة بين المرسل والمستقبل دل ذلك على قوة العلاقة بينهما في حين أن بعد المسافة بين الطرفين دليل على ضعف العلاقة بينهما.
- **نقل التناقض مع الاتصال اللفظي**: في كثير من الأحيان يحدث تناقض بين الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي ومثال ذلك الموظف الذي لم يحصل على ترقية وعند سؤاله عن الأسباب التي أدت إلى عدم حصوله عليها تكون الإجابة أن الترقية ليست مهمة في حين أن الاتصال غير اللفظي يعطي معنى مختلفاً وفي هذه الحالة يكون الاتصال غير اللفظي أقوى وأصدق من الاتصال اللفظي.

- **الاتصال اللفظي (الشفوي)**: *Verbal Communication*



هو الاتصال الذي يتم عبر الكلمات والألفاظ لنقل الرسالة من المرسل إلي المستقبل، ويعني أيضا أنه بالإمكان نطق عبارات بطرق مختلفة مثل صباح الخير

لتعبر عن الترحاب أو الغضب، ويتضح الاتصال الشفوي من خلال ما يحدث في التخاطب الشفوي للأفراد، أو الملفوظة الآلية غير المباشرة كما في التسجيلات السمعية والاتصال الهاتفي والإذاعي بالراديو والإذاعة المدرسية، ويعتمد على المقابلة الشخصية بين المرسل والمستقبل، ويمتاز بالسرعة الكبيرة مع ضمان السرية، بحيث يتم نقل الرسالة الصوتية من فم المرسل إلى أذن المستقبل، وفي هذا النوع يقوم المدير بإعطاء التعليمات والأوامر الشفهية للعاملين في الأمور ذات الأهمية المحدودة،وأما في المسائل والأمور الهامة فالتعليمات تكون مكتوبة حتى لا يتعلل بعض العاملين بعدم إخطارهم، وفي هذه الحالة يطلب من العاملين التوقيع بالعلم، والاتصال اللفظي له مدي واسع من المدلولات، حيث تلعب اللغة المستخدمة ودرجة الصوت ومخارج الألفاظ دوراً كبيراً في إضافة معاني أخرى للرسالة.

ونشير هنا إلي بعض مفاهيم الاتصال الشفوي:

- الاتصال الذي يتم بين المرسل والمستقبل، بواسطة اللغة المنطوقة المشتملة كلمات وجمل وعبارات دالة علي معني مفيد، وينتج منه قضيتان الأولي قضية استقبال اللغة، والثانية قضية استعمال اللغة، ويستخدم في الاتصال عمليتي الاستماع والتحدث.
- الوسيلة الأساسية التي نعتمد عليها في نقل المعاني من شخص لأخر، وهذا يعني أن الكلمات والتعبيرات اللغوية التي يستقبلها المستقبل عن طريق أذنه ومعاني الكلمات تختلف من مكان لأخر، ومن ثقافة لآخري؛ لذا يجب مراعاة استخدام اللغة التي يفهمها المستقبلون من الألفاظ الواضحة والبسيطة، ويجب أن يبدأ المرسل بداية قوية تلفت النظر، وأن يغير نبرة

الصوت بحسب الموضوع الذي يتحدث فيه، ويكون نطقه للكلمات واضحاً ولا يستخدم أمم أو أهمه عندما لا يجد الكلمات ويجرب الصمت، ولا يكرر الكلمات دون داع، ويتعلم أن يتكلم باستخدام جمل كاملة صحيحة، ودائما يضع نفسه مكان المستمع حتى يمكنه فهم وجهة نظره.

وللاتصال اللفظي عناصر أساسية تؤدي إلي نجاحه تتمثل فيما يلي:

- **التنظيم**: يجب أن تكون المادة المعدة للإلقاء مرتبة ترتيبا جيدا حتى يمكن فهمها، ويتم تنظيمها من خلال أهداف المادة سوا أكانت إعلامية أو إخبارية أو إقناعية.
- **الإمتاع**: فالمحاضرة أو المادة أو الدرس التي يُرغب في توصيلها أو إبلاغها إذا لم تكن ممتعة، فهذا يؤدي إلي ملل المستقبل والمستمع لها.
- **الحماس**: عندما يكون المرسل "المتحدث" يتحدث بطريقة حماسية يكون حديثه أكثر متعة من المتحدث الهادئ فالمتحمس يكون أكثر تأثيراً وسهولة في عملية الاتصال.
- **القدرة علي المحافظة علي جذب المستقبل**: أكدت الدراسات والأبحاث علي أن الكبار لا يستطيعوا التركيز بشكل مستمر أكثر من ١٥ دقيقة.
- **تحقيق الأهداف من الحديث**: فلكي يكون الحديث فعال يلزم أن يحقق الأهداف المنشودة والمتوقعة منه.
- **القدرة علي إنهاء الحوار بفن وبراعة**: وتتمثل مقوماته في وضوح الصوت، التكرار، المجاملة، والتشجيع، التجاوب، والتغذية الراجعة.

وتتمثل مزايا الاتصال الشفوي في كونه يساعد علي:

- معرفة معلومات هامة وأفكار قد لا يمكن ذكرها بصورة رسمية.
- تنمية الروابط والعلاقات الإنسانية بين أسرة المدرسة، فأكثر الأخبار والمعلومات أهمية وانتشاراً التي تخص المعلمين أنفسهم.

وتتمثل عيوب الاتصال الشفوي فيما يلي:

- يعتمد علي قدر من الشائعات والأكاذيب ومعلومات غير حقيقية.
- يشتت انتباه المعلمين ويقلل من تركيزهم في الأداء ويؤدي إلي ضياع وقتهم.
- يخلق جو من البلبلة وسوء الفهم في المؤسسة التعليمية والتربوية.
- يؤدي لوجود تنافس سلبي وينشر البغض والتشاحن بين العاملين.
- يؤدي إلي تحقيق أغراض شخصية ويُساعد علي حجز أو تشويه المعلومات والتي قد تكون قيمة عند آخرين من الزملاء والإدارة.

- أدوات الاتصال الشفوي:

وتتضمن الباب المفتوح للمدير، المقابلات الشفهية، الاجتماعات المدرسية، المجالس التربوية والتعليمية، اللجان التربوية، زيارات الفصول، ندوات، حفلات، رحلات علمية، أوامر، حديث تليفوني، وإذاعة مدرسية.

- الباب المفتوح للمدير:

تساعد سياسة الباب المفتوح المدير على أن يتعرف على ما يجري في المدرسة بصورة واقعية وأيضاً التعرف على كافة القضايا والمشكلات التي يُعاني منها المعلمون والعمل على حلها.

- **المقابلات:**

من وسائل الاتصال الفعالة حيث أنها تؤمن درجة عالية من التغذية الراجعة المباشرة، ويستخدمها العاملون في الإدارة التعليمية والمدرسية يعقدون مقابلات مع الآباء والمتعلمين، كما أنهم يناقشون مع المعلمين والعاملين بالمؤسسة التعليمية والتربوية المشكلات والخطط، وتستخدم المقابلات كوصف للاجتماع الذي يتم وجها لوجه، ورغم أن المقابلات وسيلة هامة من وسائل الاتصال إلا أنها صعبة ومعقدة؛ لذا فهناك العديد من الاعتبارات والمبادئ ينبغي مراعاتها عند إجراء المقابلة منها أن يضع رجل الإدارة التعليمية أو المدرسية في اعتباره أثناء المقابلة احترام وتقدير الشخص الذي أمامه حتى تنجح المقابلة، ويتأكد ذلك من خلال المناقشات التي تدور بينهما، فإذا نظر المدير إلي الشخص الذي أمامه علي أنه أقل منه سواء من ناحية الجنس أو العنصر أو القومية أو السن أو الوظيفة أو القدرة العقلية....الخ، فلن يتمكن من إدارة المناقشة بطريقة بناءة، وسيشعر الشخص الآخر بالضيق من وضعه وستتسع الهوة فيما بينهما بدلا من تضيقها، فاتجاهات المدير وقيمه تلعب دوراً هاماً في نجاح المقابلة وتحقيق أهدافها، فهي أهم من المقابلة ذاتها، فإذا اعتبر المدير الزائر صديقاً له وبين له أنه يقدره ويسعى لخدمته، فهذا سيساعد علي نجاحها، والعكس إذا كان المدير لديه كفاءات وقدرات ولكن تنقصه الاتجاهات والقيم فستفشل المقابلة.

- **مزايا المقابلات:**

وتتمثل فيما يلي:

- يؤمن الصوت الإنساني بالتواصل وتبادل المعلومات مجموعة من المعاني والإشارات، ومستويات أعلي من العمق والفهم المشترك.

- يمكن للحوار من خلال هذه الوسيلة أن تتضح كثيرا من الأمور الغامضة التي لا تحاول وسائل الاتصال المكتوبة توضيحها.
- تكون أكثر إقناعاً من وسائل الاتصال المكتوبة؛ لذا فأنها تميل إلي التقليل من مظاهر الاحتجاج أو النقد.

- ما ينبغي مراعاته لنجاح المقابلة:

- أن يحدد موعدها مسبقاً، وتتم في الموعد المحدد.
- إلا تتأخر حتى لا يتولد الشعور بالملل أو الظن أنه غير مرغوب فيه.
- أن تهيئ الظروف المادية، مثل مراعاة أن تكون المقاعد مناسبة وأن تكون في مستوي واحد.
- التفرغ التام للمقابلة وتجنب الانشغال بأعمال أو أنشطة أخري.
- أن يبدأ الحديث بشيء من الود والبساطة والمجاملة.
- الإنصات عندما يتحدث الطرف الآخر والانتباه التام لما يقوله.
- تجنب المقاطعة وعدم السماح للآخرين بالدخول أو المقاطعة.
- الحذر من التعصب أو التبرم أو عدم الوضوح.
- البدء باتخاذ الإجراءات المرتبطة بموضوع المقابلة والتي تؤدي إلي اطمئنان المعلم وشعوره باهتمام المدير بما قاله.
- أن يستخدم المدير الجمل والاصطلاحات التي تتناسب مع مستوي الشخص التعليمي ومستوي إدراكه.
- أن يتم استخدام الأسئلة بحذر ومهارة، مع مراعاة أن إجابات الشخص الذي تتم مقابلته علي الأسئلة قد تكون غير دقيقة وذلك ليس بسبب الكذب ولكن نتيجة سلوك المدير أو غموضه.



- لا يجب مساعدة الشخص إذا وجد صعوبة في التعبير عن أفكاره.
- لا يجب السخرية من الشخص الآخر عندما يتحدث عن أمال أو طموحات أو يناقش خطة أو مطمع.
- يتم تسجيل بعض الملاحظات والمذكرات دون أن يشعر الشخص الآخر بأنه مهمل أو يخاف من تسجيلها.
- عدم التضايق إذا انفعل الزائر ولم تستطع السيطرة عليه فاترك مكتبك بضع دقائق حتى يستعيد السيطرة علي انفعالاته.
- عدم دعوة المعلم الذي تتعلق به الشكوى لحضور اللقاء والاستماع لوجهة نظره أمام ولي الأمر؛ لأن هذا قد يؤدي إلي المزيد من المشاحنات حيث يري كل منهما أنه علي حق ولا يقبل الاعتراف بالخطأ، وإذا استدعي الأمر الجمع بينهما فلا يتم قبل التأكد من إتمام التمهيد لذلك ويكون الهدف محاولة التعارف بينهم والربط بين المدرسة والمنزل.
- يجب أن يعمل المدير علي علاج المشكلات بحسن تصرف ولباقة.
- يعمل علي توفير مبدأ السرية والخصوصية خلال المقابلة؛ لذا يجب أن يتم اللقاء في عدم وجود أطراف أخري، فقد يتطلب الحديث مع ولي الأمر ذكر خصوصيات اجتماعية، اقتصادية، أسرية لأسرة الطالب والتي قد تكون سبب في بعض مشكلات تربوية وتعليمية مثل الهروب من المدرسة أو ضعف التحصيل الدراسي.
- يتم إنهاء المقابلة عن طريق إشعار الزائر بفهمك الكامل لكل النقاط التي تمت مناقشتها والحلول التي توصلتم إليها، مع إشعاره أنه تمت معاملته

برقة، وأنه شغل ذهنك وتفكيرك، ويجب أن يشعر أنه يتركك في الوقت الذي يجب فيه ذلك، ويجب تلخيص كل ما تمت مناقشته لتوضيح أن كلاكما قد فهم الموضوعات التي تمت مناقشتها، وإنكم متفقان علي الخطوات التي تحقق ما سبق الاتفاق عليه.

- المجالس التربوية والتعليمية:

تلعب المجالس التربوية والتعليمية دوراً هاماً في العملية التعليمية والتربوية سواء من النواحي الإدارية أو الفنية علي السواء، فهي تقوم بعمليات التنسيق بين الأجهزة المختلفة كما أنها توضح للمسئولين عن اتخاذ القرار الآثار المترتبة علي صناعة واتخاذ القرارات والجوانب الفنية لهذه العملية، وقد تكون هذه المجالس استشارية أو تنفيذية، كما أن أعضائها قد يكونوا معينين من قبل سلطات التعليم، أو منتخبين في بعض النظم الإدارية التي تتبع اللامركزية في إدارة التعليم.

- اللجان التربوية:

تُعد اللجان التربوية سواء الاستشارية أو التنفيذية من قنوات الاتصال وتبادل المعلومات حيث تفتح المجال لمشاركة الأعضاء ذوي الخبرات المتعددة سواء التربوية أو الفنية أو الإدارية. وهناك نوعان لها دائمة ومؤقتة والتي ينتهي عملها بمجرد تقديم التقرير الختامي، وهناك نوع آخر من اللجان يكون له صلاحيات تشريعية واقتراح القوانين والنظم الكفيلة بإصلاح الخلل أو تطوير الخدمات المتوفرة.

- **ميزات وإيجابيات اللجان التربوية:**

- تأخذ الوقت الكافي لدراسة المشكلات أو المهام المحددة لها، وتقوم بجمع وتوزيع طائفة كبيرة من المعلومات تسهل علي المسئولين فيما بعد صناعة واتخاذ القرارات المناسبة.
- جماعية القيادة وهو مبدأ ديموقراطي سليم يقوم علي أساس عدم انفراد شخص واحد بسلطة صناعة واتخاذ القرار.
- التنسيق بين أقسام المدرسة المختلفة، وتيسير سبل الاتصال بين هذه الأقسام.
- التعاون بين جميع الأعضاء باشتراكهم جميعاً في نوع من التفكير الجماعي الذي يلقي الضوء علي جوانب المشكلة من وجهات نظر مختلفة ويمهد السبيل للوصول إلي قرار سليم بشأنها.
- الدراسة العلمية للموضوعات بما يسهم به الأعضاء من خبرة عالية ومعرفة متخصصة في دراسة وتحليل المشكلة.
- التدريب والنمو المهني بما يتاح للأفراد من اكتساب خبرات جديدة عن طريق تلاقي الأفكار والممارسات العملية لحل المشكلات.
- تسمح وتساعد علي التفكير المبدع.

- **سلبيات اللجان التربوية:**

- تشتيت المسئوليات وتجزئتها والتهرب منها، بحكم أن القرار لا يمثل فرداً واحداً بعينه.
- أن الحلول التي تصل إليها اللجان هي حلول وسط في الغالب.
- البطء الشديد في أعمال اللجان نتيجة كثرة المناقشات والمداولات.

- سلبية بعض الأعضاء نتيجة للجو العام الذي يسيطر على اللجنة، أو نتيجة لعدم الشعور بالمسئولية الشخصية، فقد يضطر البعض إلي عدم أبداء رأيهم بحرية في حضور رؤسائهم خوفا من مخالفتهم في الرأي، فيتعرضوا للمشاكل.
- كثرة النفقات التي يتم صرفها علي أعضاء اللجان.
- سوء تشكيل اللجان من حيث كثرة عدد الأعضاء والمحسوبية والمجاملة في الاختيار، وتعدد عضوية الأفراد في أكثر من لجنة.

- اعتبارات لزيادة فعالية اللجان التربوية:

- حسن اختيار رؤساء اللجان وأعضائها بحيث يكون اختيارهم علي أساس توافر جوانب الخبرة الفنية والكفاءة العالية، وألا يشترك عضو في أكثر من لجنة في وقت واحد، وفي حال اشتراك عضو في أكثر من لجنتين يجب التأكد من عدم وجود تعارض بينهما.
- أن يحدد الهدف من تشكيل اللجنة بوضوح وتحديد الموضوع أو المشكلة موضوع الدراسة، وتحديد وقت معين تنتهي فيه اللجنة من مهمتها، وأن يحدد لها مكان ثابت ووقت معروف وجدول أعمال.
- يسهل الحصول علي بيانات ومعلومات متعلقة بالمشكلة المدروسة.
- تسود الروح الديموقراطية الجو العام للجنة.

- الزيارات الصفية:

وهي التي يقوم بها مدير المدرسة إلي المعلمين داخل الفصول الدراسية (قاعات الدروس)، ويقوم بالتوقيع علي دفاتر التحضير، ويتكلم معهم فيما يتعلق بشئون التعليم والمواد والمناهج الدراسية المختلفة، وهذا يؤدي إلي رفع روح

معنويات المعلمين ويجعلهم يتحدثوا معه بما لديهم من مشكلات وأراء بسهولة ويسر دون خوف أو تردد منه، وهذه الزيارة ضرورية للاتصال بالمعلم حديث التعيين أو التخرج سواء أكان خريج تربوي أو غير تر وي.

- الأوامر (الشفهية والمكتوبة):

يُعد العمل التربوي مثل غيره من الأعمال لا ينجز بدون إصدار الأوامر فيقوم المدير بإعطاء العاملين بعض الأوامر الشفهية في الأمور ذات الأهمية المحدودة أما في الأمور والمسائل الهامة فالتعليمات تكون مكتوبة حتى لا يتعلل بعض العاملين بعدم الإخطار وفي هذه الحالة يُطلب من العاملين التوقيع عليها بالعلم؛ لذا ينبغي الاهتمام بالأوامر وتوصيلها في الوقت المناسب، ولما سبق فالأوامر وسيلة إرشاد وتوجيه بهدف القيام بعمل أو العدول عنه في وقت معين، وبذلك فهناك شخص من حقه أن يصدر الأوامر وآخرين عليهم تنفيذه، وكلمة آمر هنا لا تعني التسلط إنما هي طلب لفعل شي ما ولا يخرج الأمر عن ذلك إلا في حالات قليلة من أهمها أن يكون المعلم أو الموظف أو العامل متراخي وغير مهتم بعمله، أو متردد، ولا يتصف بالطاعة، وكذلك في حالات الامتحانات وما يتعلق بمشاكلها من لجان وأسئلة وأوراق إجابة.

- الندوات:

تقام الندوات في الغالب في المدارس الثانوية وما في مستواها، ومن أهم الموضوعات التي تتناولها مشكلات المتعلمين والامتحانات، وفي بعض الأحيان يدعي إليها أولياء الأمور وتعقد في مناسبات متعددة منها الدينية أو الوطنية أو السياسية، وفي بعض الأحيان تفقد الندوات تأثيرها كأداة اتصال غير ورقي عندما يساء اختيار موضوعاتها والمتحدثين فيها أو سوء اختيار وقت عقدها.

- **ما يجب مراعاته عند عقد الندوات:**

- وضع خطة للندوة، ويتم تحديد موضوعها بواسطة إعداد جدول أعمال مختصر.
- أن يُلم من سيتولى رئاسة الندوة بموضوعها إلماما تاما، ويدرسه دراسة شاملة ويعد البيانات والمعلومات الأساسية.
- أن يقتصر حضور الاجتماع علي الأشخاص الذين يهمهم الأمر أو الذين لديهم معلومات أو خبرات أو إمكانات تساعد علي النجاح.
- أن تعقد الندوات في وقت ومكان مناسبين؛ حتى يتحقق إسهام أكبر عدد ممكن من المدعوين.

- **الحفلات:**

تُعد وسيلة هامة من وسائل الاتصال غير ألورقي وتساعد علي الاتصال بين المدراء والعاملين والمعلمين في جو بعيد عن الرسميات والشكليات، وتعقد في الغالب في عدة مناسبات مختلفة دينية أو قومية أو مهرجانات رياضية وثقافية وتمثيليات والسمر بأنواعه المختلفة، وهذا كله يؤدي إلي توطيد الصداقة والعلاقات الإنسانية بينهم؛ مما يؤدي في النهاية إلي زيادة كفاءة العمل وتحسينه.

- **الرحلات التعليمية(العلمية):**

وتعني الجولات العلمية التعاونية هدفها الأساسي التعليم والتي يقوم بها المتعلمين باعتبارها جزءا متكاملا مع العمل المدرسي المألوف، وعلي هذا فلكي تنجح الرحلات العلمية يلزم التعاون بين المتعلمين مع بعضهم البعض، ولا بد من توافر عنصر التنظيم حتى يتم نجاحها.

- ومن ميزاتها: تتيح الفرصة للمعلمين وإدارة المؤسسة التعليمية للتعرف علي نفسية الزملاء، حيث يتصرفون علي طبيعتهم دون حرج أو شعور بالرقابة والمسئولية.

- **الحديث التليفوني:**

من أهم أنماط الاتصال عن طريق سماع الأصوات وفي ذات الوقت هو وسيلة بديلة للاتصال الشخصي، فعن طريق التليفون يكون المتصل أقرب للتفاهم والوصول للنتائج المطلوبة منه في حالة الاتصال الرسمي.

ومن أهم عيوب الحديث التليفوني: الافتقار إلي ميزة التعبير الذي يظهر علي الوجه نتيجة المقابلة الشخصية.

ومن أهم ميزاته: السرعة ومعرفة رد الرسالة علي المتصل به حيث يمكن توجيه الأسئلة وتلفقي الإجابات في ذات الوقت.

- **الإذاعة المدرسية:**

من أدوات الاتصال التربوي السهل والسريع في توصيل الأخبار والمعلومات والآراء والتوجيهات للعاملين في المدرسة، وهي وسيلة اتصال يمكن لمدير المدرسة أن يوظفها للاتصال بالعاملين لتبليغهم بالأمور الهامة في وقت واحد.

- **الاجتماعات في مؤسسات التعليم:**

من الوسائل الضرورية للإشراف الإداري والتي تساعد على نقل المعلومات والمعارف والأفكار والمقترحات ويكون لها أثرها الفعال، إذا أحسنت فيها عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه، وأتيحت فيها الفرصة بالتفكير البناء، وأتيحت الفرصة للمدرسين والعاملين في معرفة أحوال العمل في مدرستهم.

وهي من وسائل الاتصال الضرورية التي لا يستغني عنها مدراء المدارس حيث تتيح الفرصة لتبادل وجهات النظر بين المدير والعاملين والمعلمين، وهنا يشعر المعلمون والعاملون بقرب الإدارة منهم وهذا يشجعهم على العمل الجاد، ويعمل على نجاح العملية التعليمية، ولكي تكون الاجتماعات كذلك ناجحة وفعالة، يجب أن يحدد جدول أعمال الاجتماع مسبقاً، ويشارك في إعداده كل الأعضاء المشاركين في الاجتماع، ويتناول الاجتماع موضوعات تهم الأعضاء المشاركين، وفيه تتاح الفرصة لتناول وجهات النظر بين قائد الاجتماع والأعضاء، ويسود الاجتماع جو من الألفة والاحترام المتبادل وحسن الاستماع أثناء الحوار والمناقشة.

- أهمية الاجتماعات المؤسسية:

تتمثل أهمية الاجتماعات المدرسية في كونها وسيلة أساسية تساعد علي:

- إنجاز أهداف إدارة المؤسسة التعليمية والتربوية، وبالتالي إنجاز جميع أهداف العملية التربوية في المؤسسة التربوية والتعليمية.
- تنفيذ جميع جوانب العملية الإدارية خلال الاجتماعات الناجحة
- إتاحة الفرصة للتفكير التعاوني البناء وتناول الأفكار والآراء ووضع الخطط والبرامج، وفيها يدلي ذوو المعرفة بالآراء الحافزة المثيرة.
- تعرف العاملين علي أحوال وما يجري فيها من أمور وأحداث.

- اعتبارات ينبغي مراعاتها في الاجتماعات:

وتتمثل هذه الاعتبارات في أن:

- تتناول موضوعات تهم المعلمين والعاملين.
- يتولى إدارة الاجتماع مدير المدرسة، فالمتوقع منه أنه أكثرهم خبرة ودراية باللوائح والقرارات والتشريعات والقواعد الإدارية، والعلاقات السائدة في

داخل المؤسسة التعليمية والتربوية، وأكثر العاملين خبرة وممارسة.

- وجود أعضاء يشكلون مجلس إدارة المؤسسة التعليمية والتربوية ويضم المدير، الوكلاء، أقدم وأحدث العاملين في كافة التخصصات، بالتناوب لمدة عام، وعدد من الأعضاء من خارج المؤسسة التعليمية (الآباء- المهتمين بالعملية التعليمية)؛ لذا ينبغي عرض الأعمال التي تخص المجتمعين ولا يدعو للاجتماع من لا يخصهم الأمر.
- اختيار الوقت والمكان المناسب للاجتماع.
- لكل اجتماع جدول أعمال يتم إعداده مسبقاً قبل بدء الاجتماع، ويشترك في إعداده جميع الأعضاء، و يتناول موضوعات تهم جميع العاملين بما يخدم مصلحة العمل.
- توجيه أعضاء الاجتماع عند الخروج عن الموضوع الأساسي لضرورة التركيز علي الموضوع الرئيسي لتوفير وقتهم وجهدهم.
- توفير المناخ الأسري في الاجتماع ليشعر الجميع بالرغبة الصادقة في المشاركة بإبداء الرأي وملاحظاتهم، دون حرج أو خوف من عاقبة هذه الملاحظات أو الآراء.
- العمل علي تنظيم المناقشات، بحيث يطلب من المشاركين أخذ الموافقة علي أسبقية الطلب للحديث، ومن ثم يعطي الفرد الثاني الكلمة وهكذا، وذلك للقضاء علي الأحاديث الجانبية ووجود مناقش ومتكلم واحد فقط.
- أن يكون المدير مُلم بالموضوعات التي سيتم مناقشتها إلماماً جيدا، وينبغي ألا يقترح رأي قبل قيام الأعضاء بمناقشة الموضوع.

- يستحسن الاحتفاظ بمحضر دائم للاجتماعات يُسجل فيه تاريخ الاجتماع ومكانه وأسماء المشتركين فيه وكل ما دار فيه بطريقة سليمة ومنظمة، ثم يمرر المحضر في نهاية الاجتماع للتوقيع عليه.
- يكون للمجتمعين الحق في ترتيب وتغيير أولويات الموضوعات في جدول الأعمال بطريقة منظمة ومنسقة، ويفضل أن يتم ذلك قبل بدء الاجتماع بوقت كافٍ.

- دور مدير المؤسسة التعليمية كرئيس للاجتماع:

وتتمثل فيما يلي:

- توضيح الهدف من الاجتماع مع حرصه على أن يسوده جو صحي أساسه الألفة والاحترام المتبادل.
- أن يكون لطيفاً مع الأعضاء مشجعاً للملاحظات التي يبديها كل عضو، ويوجه سير الاجتماع بطريقة إيجابية.
- إتاحة الفرصة لكل من يريد أن يسأل أو يعرض وجهة نظره.
- توضيح الغموض في وجهات نظر الأعضاء وتعبيراتهم.
- تلخيص المناقشة من وقت على آخر مع الحرص على عدم خروج الأعضاء عن موضوع المناقشة.
- محاولة إشراك العاملين الجدد بدون إحراج أو إلحاح.
- مقاطعة المسرف في الكلام بطريقة لا تؤلمه ونقل المناقشة لطرف آخر، وأن يلتزم جانب الحذر كرئيس للاجتماع وينادي كل عضو باسمه، وأن يختتم الاجتماع بشكر الأعضاء المشاركين فيه.

- مكان الاجتماع :

يفضل أن يتم عقد الاجتماع في حجرة خاصة واسعة ومريحة وان تكون المقاعد معدة بحيث يري كل الأعضاء بعضهم البعض وجها لوجه، وربما كان ذلك علي هيئة مائدة مستديرة أو علي شكل بيضاوي.

- تسجيل الاجتماع:

يفضل أن يتم تسجيل الاجتماع والاحتفاظ بمحضر دائم يدون فيه اسم الجماعة وتاريخ الاجتماع ومكانه وأسماء الأعضاء المشتركين فيه، وينبغي أن يسجل فيه كل ما يدور في الاجتماع بطريقة سليمة ومنظمة ويتفادى فيها التكرار وضياع الوقت، وينبغي أن ينسب كل رأي لقائله، وأن يمر المحضر في نهاية الاجتماع علي الجميع للتوقيع عليه، وبذلك يعد سجل محاضر الاجتماعات مرجعاً للجميع يتم الرجوع إليه عند الحاجة أو في حالة الرغبة تقييم العمل وكفاءته.

- وقت الاجتماع:

هناك عدة وجهات نظر بشأنه حيث لكل منهم مميزات وعيوب.

- قبل بدء اليوم الدراسي، ولكن هذا الوقت يعيبه قصره بحيث لا يسمح بالوصول إلى نتيجة وربما تطلب الأمر قطع الاجتماع لبدء اليوم الدراسي، كما أنه فيه إرهاق للمعلم يسبب الحضور المبكر؛ مما يدعو إلى حدوث تغيب بين أعضاء الاجتماع.
- في نهاية اليوم الدراسي، وهذا الوقت يعيبه أن المعلم يكون مرهقاً من العمل طوال اليوم، ومن ثم فلا يتوقع منه مساهمة إيجابية.
- خلال اليوم الدراسي بحيث تخصص فترة معينة للاجتماع.
- لمدة نصف يوم مرة واحدة كل شهر أو كل شهرين.

- إيجابيات الاجتماعات:

وتتمثل فيما يلي:

- تنمية روح التعاون بين العاملين، وخلق فرص العمل المتجانسة.
- تقييد الانحرافات الفردية في معالجة الأمور.
- وجود التنسيق والترابط الرأسي والأفقي داخل التنظيم الإداري.
- إتاحة الفرصة للعمل التدريبي من خلال الاجتماعات الدورية.
- تجميع السلطات وحسن توجيهها لخدمة أهداف التنظيم.
- توفير تكامل معرفي لإثراء عملية بحث المواضيع المطروحة للنقاش.
- توفير الفرصة العملية للإدارة العليا للتنظيم ولتقويم مديري الإدارات من خلال مناقشاتهم للمواضيع مدار البحث.
- تُساعد علي رفع الروح المعنوية للعاملين نتيجة مشاركتهم الإدارة وسماع وجهات نظرهم.
- من وسائل تبادل الرأي حول المشكلات التربوية والتعليمية المختلفة، وهذا يسهل الوصول لأفضل الحلول وأيسرها للمشكلات.
- تُساعد علي اتخاذ قرارات سليمة نظراً لوضع الآراء ووجهات النظر في الاعتبار قبل اتخاذ مثل هذه القرارات.
- تُساعد علي إقناع العاملين بالقرارات المتخذة بأسلوب ديموقراطي جماعي بما يدعو العاملين إلي احترام هذه القرارات وتنفيذها.
- تُساعد في نقل البيانات والمعلومات بين الأقسام العلمية المختلفة في المؤسسة التعليمية والتربوية.

- إنجاز أهداف المؤسسة التعليمية والتربوية، وبالتالي إنجاز جميع أهداف العملية التعليمية والتربوية في المؤسسة التعليمية والتربوية.
- تنفيذ جميع جوانب العمليات الإدارية في المؤسسة التعليمية.
- إتاحة الفرصة للتفكير التعاوني البناء، حيث يتم تناول الأفكار والآراء، ووضع خطط وبرامج، وفيها يتم مناقشة الآراء الحافزة المثيرة التي يدلي بها ذو المعرفة، وأصحاب الخبرة.

- سلبيات الاجتماعات:

وتتمثل فيما يلي:

- تفتيت المسئولية داخل التنظيم.
- البطء في اتخاذ القرار وارتفاع التكلفة من حيث الجهد والوقت.
- الخوف من اللجوء إلي القرار الوسط علي حساب القرار الرشيد.
- توظيف مبدأ الأغلبية لعملية تمرير القرار.
- التأجيل والتلكؤ وعدم الوصول إلي قرارات في بعض الأحيان.
- احتمال سيطرة احد المشاركين في الاجتماع.
- احتمال وجود مجموعة ضاغطة لتمرير قرارات تخدم مصالحها.
- الإطالة من بعض المشاركين وسلبية البعض.
- ضعف الإعدادات والتجهيزات للاجتماع من جهة وطول مدة الاجتماع من جهة أخري.
- الخروج عن موضوع الاجتماع وهدر الوقت.



- طرق تفعيل الاجتماعات وتحقيق إيجابياتها:

وتتمثل نيما يلي:

- طرح أكبر عدد من البدائل والأفكار لحل مشكلة البحث.
- تحديد وقت محدد لطرح الأفكار.
- إبداء الرأي بحرية تامة.
- عدم توجيه النقد للأفكار المطروحة.
- تسجيل كل الأفكار المطروحة، وحصر الصالح منها واستبعاد غير الصالح بهدف اختيار الأمثل منها.
- شارك الآخرين في جدول الأعمال مقدماً، وتجنب ازدحام الجدول بعدة موضوعات.
- أدع أهم الأفراد وأختر المكان المناسب، وراع الراحة والإضاءة للحاضرين وسجل الملاحظات ووزعها بعد الاجتماع.

- العرض:

- ادرس الموضوع ونظمه مسبقاً قبل الاجتماع.
- حدد ما يمكنك معرفته عن المستمعين قبل الاجتماع قدر الامكان.
- استخدم الفيديو أو الوسائل السمعية لتزيد الفهم وتجذب الانتباه.
- قم بإعداد مذكرة صغيرة ولكن لا تقراء منها.
- قم بعمل بروفة علي العرض وخاصة المحتوي الجديد.
- توقع أسئلة معينة وحاول تجهيز إجابة لها.

- إدارة الاجتماعات:

لكي ينجح مدير المؤسسة التعليمية والتربوية في إدارة الاجتماع بطريقة فعالة يجب أن يدرك أنه يتعامل مع محورين رئيسين هما موضوع الاجتماع والمجتمعون، ويجب عليه التعامل معهم بحرص شديد حتى يضمن تحقيق الهدف من الاجتماع، فمن الصعب الحكم علي كفاءة الإداري وفعاليته ما لم يكن قادر علي إدارة اجتماعاته بكفاية، وعليه أيضاً أن يتبع ما يلي:

- أن يهيئ الأجواء بعرض ملخص سريع لكل نقطة حتى يضمن تركيز الانتباه وتحديد النقاش.
- إعطاء الفرصة لمعارضيه في المشاركة في صلب الاجتماع، فلا سبيل لاتخاذ أسوا القرارات الإدارية في حال وجود واحد لديه ما يكفي من الشجاعة الأدبية لإعلان رفضه ومعارضته.
- أن يلجأ في بعض الأحيان إلي أن يتحمل مسئولية إدارة الاجتماع شخص غيره بحيث يمكنه التحكم في أعصابه والنجاح في تقويم مجريات الأمور، وهذا بدوره يشجع النقاش والبحث معاً.

- طرق وأساليب تحفيز العاملين علي المشاركة في الاجتماعات:

وتتمثل فيما يلي:

- مدي رغبة وميل المدير وتحمله للمشاركات الجزئية.
- وضع جلوس المجتمعين: فيفضل أن يكون علي شكل دائرة أو بيضاوي إذ ثبت أن ذلك يؤدي لمشاركة الجميع علي نحو أفضل.
- تقبل المدير للمشاركات الجزئية من قبل المجتمعين وبخاصة أولئك المتحفظين عن طريق أن يطلب منهم التعليق والمشاركة بأفكارهم وأرائهم

وهذا يحقق درجة من التفاعل فالتجاهل لا يعد أفعالا.

- المبادئ والأسس التي تحقق الفائدة من الاجتماعات:

وتتمثل فيما يلي:

- الأخذ بأفكار العاملين ومقترحاتهم وتبنيها في عملية اتخاذ القرارات أن كانت مناسبة وبخاصة التي تؤثر في عملهم.
- عدم التردد في طلب أفكار ومقترحات في صيغة استفهام.
- استثمار سلوك غير لفظي في معرفة مشاعر العاملين نحو الاجتماع.
- دفع المتحفظين للمشاركة والتعليق علي موضوعات غير حساسة.

- الاتصال الكتابي:

ويتحقق هذا النوع عن طريق الوسائل الكتابية مثل الرسائل والمنشورات، ويتميز بوجود مستند مادي يُمكن الرجوع إليه وتعتبر الاتصالات المكتوبة في النواحي الرسمية أفضل استخداماً من الاتصالات الشفهية لأنها تساعد علي التركيز والتنظيم والفهرسة، وتستخدم كمستند أو دليل على تحمل المسؤولية، ويعاب عليها حيث أنها مكلفة ونطاقها ضيق وتتطلب وقتاً طويلا كما هو الأمر في قراءات الكتب والصحف والمجلات والنشرات والشروح السبورية وفي المكاتبات الفردية والجماعية بمختلف أنواعها وأغراضها، ويتضمن النشرات، التقارير، التعليمات، المجلات التربوية، المقترحات، المذكرات، الخطابات، والشكاوى.

- شروط الاتصال ألورقي:

وتتمثل فيما يلي:

- مراعاة الدقة في التنظيم في ضوء الهدف الذي يخدمه.
- أن يكون مبني علي أسس تسمح بتدفق معلومات وأفكار في كافة الاتجاهات في حرية تامة.

- تكون كافة اتجاهات قنوات الاتصال ألورقي مفهومة للعاملين.

- مبررات استخدام الاتصال الكتابي:

هناك أسباب تجعل تطبيقات الاتصال الكتابي ضروريا ومنها:

- عندما تكون الرسالة موجهة لعدد كبير من العاملين.
- عندما تحتاج الرسالة إلى وقت طويل لدراستها وتحليلها.
- عندما تنطوي الرسالة على تعديلات إجرائية أو قانونية لتكون بمثابة مستند لدى المنفذين.
- عندما تنطوي الرسالة على تفصيلات وإحصاءات متعددة.
- عندما تكون الرسالة علاجاً لموقف ينطوي على الإهمال مع المطالبة بتصحيح الأوضاع الخاطئة في زمن محدد.
- عندما تبلغ الرسالة إلى أشخاص أو فروع بعيدة عن الإدارة.

- أدوات الاتصال الكتابي:

وتتضمن مجلة المدرسة، التعليمات، المذكرات، التقارير، المقترحات، الخطابات، لوحة الإعلانات، النشرات، الشكاوى، والدراسات والأبحاث العلمية، وفيما يلي إشارات للبعض من هذه الأدوات:

- مجلة المدرسة:

وتصدرها بعض المدارس في نهاية كل عام وتحتوي على أخبار المدرسة والمعلمين ونشاط المتعلمين ويشارك فيها مدير المؤسسة التعليمية والتربوية والمعلمون وبعض المتعلمين؛ مما يرفع من روحهم المعنوية ويجعلهم يشعرون بأنهم أسرة واحدة تنمي لديهم شعور الانتماء والاعتزاز نحو المؤسسة التعليمية والتربوية والفخر بها، ومن بين من يوزع عليهم هذه المجلة أعضاء المجتمع المحلين والمهتمين

بالعملية التعليمية.

- أهداف مجلة المدرسة:

وتتمثل فيما يلي:

- نشر أخبار المؤسسة التعليمية والتربوية والعاملين فيها وبخاصة الأنشطة الاجتماعية والرياضية والثقافية.
- خلق روح التعاون بين العاملين، وشعورهم بالفخر والاعتزاز بمؤسستهم التعليمية والتربوية.
- خلق روح التعاون بين العاملين وإدارة المؤسسة التعليمية والتربوية.
- نشر مقترحات وآراء تتعلق بتحسين كفاءة العملية التعليمية.

- التعليمات:

وهي أحد أنواع الاتصال الكتابي وتظهر فاعليتها إذا تم الاتصال بكل المكلفين باستخدامها، ويفضل عند إعطاء التعليمات أن تكون واضحة ومفسرة الأسباب والدوافع، ففي بعض الأحيان تكون غامضة؛ لذا يجب شرحها وتفصيلها وتفسيرها حتى تكون واضحة للأشخاص الموجهة إليهم، وهذا يؤدي إلي رفع روحهم المعنوية، ويزيد من استعدادهم لتنفيذها، ويتطلب إصدار التعليمات أن تكون في الوقت المناسب حتى لا تتعارض مع مصلحة العمل، ويجب أن تتصف بالمرونة فيمكن تعديلها أو تغييرها لصالح العمل، وأن تكون في حدود إمكانات وقدرات العاملين، فهذه التعليمات تفقد قدراً من الوضوح من وقت توجيهها حتى وصولها للعاملين، ويقل هذا القدر كلما وجد نظام اتصال فعال وجيد داخل المؤسسة التربوية.

- المذكرات:

وهي عرض لموضوع أو مشكلة معينة يقدمها المعلمون إلى المدير لإبداء الرأي في موقف معين ومحدد، أو من مدير المدرسة إلي المستويات الأعلى في الإدارة، فهي في العادة تسير من أسفل إلي أعلي، والمذكرة نوع من التقارير صغيرة الحجم؛ لذا فهي من أدوات الاتصال الورقي الهامة لأنها تنقل معلومات هامة ومفيدة أو أراء صائبة تسهم في تقدم العمل التربوي والتعليمي وتطوره وحل مشكلاته.

وعلي مدير المدرسة أو الإدارة التعليمية أن يتقبل ما جاء في المذكرة بصدر رحب ويهتم بدراستها وتقدير جهود أصحابها وبخاصة المقترحات المفيدة، وعليه أيضاً أن يشجعهم علي زيادة الاتصال بهذه الوسيلة.

وينبغي مراعاة ما يلي عند إعداد وكتابة المذكرة:

- التعرض الواضح للغرض من كتابة المذكرة.
- تحديد الشخص أو الجهة التي توجه إليها المذكرة.
- تحديد موضوع المذكرة.
- اختيار مفردات وعبارات واضحة تعبر بدقة عن موضوع المذكرة.
- كتابة المذكرة بإيجاز ودون حشو أو أخطاء لغوية.
- مراجعة المذكرة وإخراجها بشكل نهائي.

- التقارير:

وتعتبر من الوسائط الهامة والتي تقوم بدور كبير في نقل المعلومات والمعارف والأفكار إلى المستويات الإدارية العليا وتختلف التقارير فيما بينها باختلاف أغراضها والهدف منها فبعضها قد تتطلب تفصيلات دقيقة إذا كانت تستهدف جمع معلومات وبيانات بغرض توضيح مشكلة معينة أو استقصائها، وبعضها

الآخر قد لا يتطلب مثل هذه التفصيلات إذا كان الهدف منها إعطاء فكرة عامة أو خطوط عريضة دون حاجة إلى التفصيلات.

وتتضمن التقارير حقائق عن موضوع معين معروضاً عرضاً تحليلياً، وهي تكون إما شهرية أو سنوية، و يجب أن تكون منظمة وتلتزم بالثقة والموضوعية في ألفاظها، وتقتصر على المعلومات والبيانات الضرورية اللازمة، وينبغي أن تتسم بالوضوح والبساطة في التعبير مع مراعاة الأمانة وعرض الحقائق السلبية والإيجابية منها وعدم التحيز، ويرفعها العاملون إلى إدارة المؤسسة التعليمية والتربوية وتتصل بمشكلة تعليمية أو تربوية محددة تم ملاحظتها ودراستها وعرضوا فيها الحلول المقترحة منهم، وتتضمن حقائق عن موضوع معين معروضاً عرضاً تحليلياً، وتكون إما شهرية أو سنوية، و يجب أن تكون منظمة وتلتزم بالثقة والموضوعية في ألفاظها، وتقتصر على المعلومات والبيانات الضرورية، وتتسم بالوضوح والبساطة في التعبير مع مراعاة الأمانة وعرض الحقائق السلبية والإيجابية منها، وعدم التحيز ومثالا على ذلك المذكرات التي يقدمها الموجهون إلى المعلمين، وتقارير المعلمين عن أحوال المتعلمين وتقارير المدير الدورية عن سير الحالة التعليمية في المؤسسة التعليمية.

ومن خلال ما سبق ينبغي مراعاة ما يلي عند إعداد وكتابة التقرير:

- افهم هدفك قبل كتابة المسودة، فالمضمون له أهمية كبيرة حتى يكون سهل القراءة.
- ضع عنوانا رئيساً وعنوانين جانبية.
- ضع جدولا خاص بالمحتوي، مقدمة، وملخصاً للتقرير.

- الشروط التي يجب توافرها في كتابة التقارير:

وتتمثل فيما يلي:

- تقتصر على معلومات وبيانات ضرورية يستفيد منها الشخص أو الهيئة المرسل إليها التقرير.
- تتسم بالوضوح وبساطة التعبير، دون حاجة إلى تنميق العبارات الإنشائية والبلاغية.
- تلتزم الدقة والموضوعية في استخدام الألفاظ، وذلك بالبعد ما أمكن عن الألفاظ غير المحددة ولاسيما الألفاظ التي تحمل قيماً ذاتية مثل كثير أو قليل، جيد أو سيء، أو بناء الأفعال للمجهول على الرغم من أهمية ذكر أصحابها أو استخدام عبارات غير مضبوطة مثل (قيل لي) أو "سمعت" أو "يقال". فينبغي للتقرير أن يلتزم جانب الموضوعية والحياد وان تكون لغة الحقائق والأرقام والتواريخ والأدلة هي التي تتكلم.
- يكون مسلسلا ومعروضاً بطريقة منظمة ومتكاملة تبرز المشكلة بوضوح وتظهر عناصرها وأبعادها.
- يكون في نقده إيجابياً بناءً لا سلبياً هداماً، فبعد أن يعرض العيوب والمآخذ يشير إلى العلاج والإصلاح ويفضل أن ينتهي التقرير بكتابة بعض التوجيهات أو التوصيات مصاغة في صورة إجرائية ومفيدة في علاج وحل المشكلة ككل.

- **أهمية التقارير :**

ومن بين العناصر التي توضح أهمية التقارير ما يلي:

- تفيد في نقل البيانات أو المعلومات من مدير المدرسة للعاملين كتابة للإطلاع عليها مرة أو أكثر وفهم محتواها فهماً جيداً.
- أداة لتعرف الجهات الإدارية العليا.
- وسيلة رئيسة لتسهيل عمليات اتخاذ القرارات.

- **المقترحات:**

وهي نوع من الاتصالات الورقية عن طريقها يستطيع العاملون أن يتقدموا بآرائهم وأفكارهم واقتراحاتهم إلي إدارة المؤسسة التعليمية والتربوية، حيث من مصلحتها معرفة آراء العاملين والمشكلات التعليمية والتربوية المختلفة والعمل علي حلها ومواجهتها، هذا إلي جانب أن هذه الآراء والمقترحات قد تؤدي إلي زيادة كفاءة وفعالية العملية التعليمية والتربوية إذا ما وضعت في الاعتبار وأعطيت الاهتمام الكافي.

- **مميزات المقترحات:**

وتتمثل فيما يلي:

- تُوحي للعاملين بأهمية أفكارهم وآرائهم بالنسبة لإدارة المؤسسة التعليمية، وأهمية التعاون معها لصالحها ولصالح العملية التربوية.
- الاستفادة من خبرات العاملين فهم متصلين بالعمل وهذا يجعلهم عن قرب علي دراية بعيوبه ومميزاته ويعطي قيمة لمقترحاتهم.
- تُساعد إدارة المؤسسة التعليمية علي الاستفادة من الأفكار والآراء القيمة والتي قد تكون موجودة عند بعض العاملين ولا تظهر إلا بالتشجيع والثقة بالأخذ بمقترحاتهم ووضعها موضع الاعتبار.

- **عيوب المقترحات:**

وتتمثل فيما يلي:

- قد يتعرض بعض العاملين الذين يتقدمون بمقترحاتهم للضغط النفسي والاجتماعي من زملائهم في العمل حقدا منهم، ورغبة في عدم الاعتراف بتفوقهم عليهم بسبب تلك المقترحات.
- مقاومة إدارة المؤسسة التعليمية والتربوية لتقدم العاملين بمقترحاتهم حتى لا يظهر هم ذلك بمظهر الضعف أمام الرؤساء وحتى لا يظهر العاملون أمام الإدارة العليا بمظهر النشاط والخبرة علي مصلحة العمل.
- يُعد الاتصال في نظام المقترحات وسيلة اتصال من أسفل لأعلي(اتجاه واحد) إذ أن العامل قد لا يعرف رد فعل مقترحاته، وإذا عرفها فيكون بعد مدة طويلة؛ مما يفقده حماسه.

- **الخطابات:**

تستهدف الخطابات توصيل المعلومات من العاملين إلي المدير والعكس، وبذلك فهي أداة هامة في نقل المعلومات والأخبار والإجراءات المختلفة بين أسرة العاملين في المؤسسة التعليمية والتربوية، وكذلك نقل المعلومات من الإدارة العليا إلي المستويات الأدنى والعكس، وهي وسيلة اتصال ذات اتجاه واحد إلي أن تأتي الإجابة من المتصل أو حتى يقوم بالتصرف المناسب الذي يرغبه المتصل ولا تعتبر الخطابات وسيلة سريعة للاتصال فوسائل الاتصال الاخري مثل التليفون أو التلغراف يجب اللجوء إليها عندما يكون الوقت ضيقاً ولكن يجب مراعاة أن يتبعهم إرسال خطاب لتأكيد المحادثة ويذكر التفاصيل في حالة التلغراف، وتستخدم الخطابات في الإدارة المدرسة عندما يريد المدير استدعاء أحد المعلمين

وبخاصة أثناء الأجازة الصيفية أو أجازة نصف العام لأداء عمل هام أو الانتداب في الامتحانات العامة، وفي هذه الحالة إذا لم يحسن صياغة الخطاب فقد يؤدي ذلك إلي اتصال غير جيد وغير فعال؛ لذا يجب أن يتم صياغة الخطاب بالبساطة والوضوح وبصدق البيانات والمعلومات التي تتضمنها، ومن المفضل أن تقسم الأفكار المدونة في الخطاب إلي فقرات، وكل فقرة تحتوي علي فكرة معينة مكتوبة بلغة سليمة وأسلوب واضح لا يدعو للبس أو التفسير أو الفهم الخاطئ، وأن تخلو من اللهجة التي توحي بالضغط أو التهديد أو الآمر.

ومما سبق ينبغي مراعاة ما يلي:

- نظم أفكارك قبل أن تبدأ.
- اكتب مسودة أولية.
- راجع بدقة ما كتبت.
- قم بتصحيح الأخطاء اللغوية.
- نظم الخطاب، ثم اكتب المسودة النهائية.

- لوحة الإعلانات:

تستخدم العديد من المؤسسة التعليمية والتربوية لوحة إعلانات لتوصيل المعلومات والبيانات والتعليمات إلى العاملين بها؛ لذا يجب وضع لوحة الإعلانات في مكان بارز للجميع وتكون أخبارها متجددة ويجب أخذ موافقة المدير قبل نشر أي إعلان فيها.

- النشرات:

وهي أكثر أدوات الاتصال شيوعاً في المؤسسة التعليمية والتربوية، ويجب أن تكون صياغتها دقيقة، وواضحة، ومفهومة حتى يصبح العاملون ملتزمين بما

جاء فيها ويطلب منهم التوقيع عليها، وفي الغالب تصدر النشرة متضمنة تعليمات وتوجيهات واجبة التنفيذ والتطبيق؛ مما يجعل العاملين علي دراية أولا بأول بالجديد من القرارات التي تهمهم، وهذا أيضا يدعم الصلة فيما بينهم وبين إدارة المؤسسة التعليمية والتربوية، هذا إلي جانب إحساس المعلمين بأن الإدارة تهتم بهم وبأحوالهم وأمورهم.

- ما ينبغي مراعاته في النشرة:

لكي تؤدي النشرة الهدف المتوقع منها ينبغي مراعاة أن تصدر النشرة عند الضرورة، وأن تكون مختصرة ومركزة وواضحة أسلوبا ومعني، وأن يكون عنوانها واضحاً وفي موضوعات تهم العاملين.

- أسباب فساد مميزات النشرات:

ويتمثل أهم هذه الأسباب في أن تكون غير واضحة ودقيقة، مختصرة أكثر من اللازم، مكتوبة بلغة غير سليمة، مصاغة بأسلوب غير دقيق، غامضة المعاني والمعلومات، تتضمن أو تدور حول معلومات غير ذات قيمة، صدور عدد كبير من النشرات؛ مما يجعل بعض المعلمين يوقعون عليها قبل قراءتها.

- العوامل التي يتم علي ضوئها اختيار أداة الاتصال:

تتوقف عملية اختيار الأداة المناسبة للاتصال علي عدة عوامل منها:

- السرعة المطلوبة في عملية الاتصال.
- السرية التي يجب توافرها خلال عملية الاتصال.
- عدد الأفراد المطلوب أو المحدد الاتصال بهم.
- طبيعة ونوعية الرسالة ودرجة أهميتها.

- شروط الاتصال:

لكي يكون الاتصال ناجحاً ينبغي أن تتوافر به عدة شروط منها:

- **الوضوح**: وهذا يعني وضوح محتوي و مضمون الرسالة لا غموض فيه، حتى يوفر للمستقبل اكبر قدر ممكن من الفهم؛ مما يؤدي إلي توفير أكبر قدر من الفائدة في النهاية.
- **البساطة**: وهذا يعني بساطة توصيل المادة من خلال الشرح، وإتمام الاتصال بشكل مبسط خالٍ من التعقيد؛ بحيث يتسنى للرسالة (معلومات -بيانات) أن تصل للمتلقي في اقصر وقت ممكن حتى يتم العمل بالمضمون أو العلم به.
- **سلامة الوسيلة**: وهذا يعني أن تكون وسيلة الاتصال سليمة وتشير إلي المطلوب والمتوقع منها، وتكون في مستوي إدراك المستقبل حتى لا يتم تفسيرها بصورة مختلفة عما يهدف إليه الاتصال.
- **عدم التعارض**: ويعني التوافق بين الوسيلة أو الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال، فلا يكون بينهما تعارض يؤدي إلي قصور فعالية الاتصال.
- **الإيجاز**: أي البعد عن التطويل، والإسهاب الذي قد يخل بالمعني؛ مما يصيب مستقبل الرسالة بالملل والفتور.
- **التكامل**: أي شمول الرسالة لكافة جوانب الموضوع من ناحية الكم والكيف.
- **الملائمة**: ويعني أن الاتصال ملائماً ومناسباً من حيث طبيعة المستقبل والهدف المحدد، والزمن، وعملية التنفيذ لوصول الرسالة.

- رموز الاتصال:

للاتصال مجالات عدة ومتنوعة ولعل أكثر ما درس ما يتصل باللغة المقروءة والمسموعة بوجه عام، فاللغة من أهم وسائل الاتصال، فاللغة بمعناها الأشمل والأعم تعني مجموعة من الرموز قد تعارف الناطقون بها علي دلالتها ويستخدمونها في التفاهم فيما بينهم، ومن هذه اللغات اللمس والنظر والصمت والإشارة وتعبيرات الوجه، وينبغي علي كل من يعمل في مجال التربية والتعليم أن يكون علي دراية كاملة بها وبنتائجها وتأثيراتها فهي جميعاً تدخل في مجالات الاتصال المختلفة بين المعلم والتلميذ، وتؤثر علي أنماط السلوك التي تتضح في هذا المجال.

وتتكون أي لغة من عدة مفردات وكل مفردة لها معني خاص بها، وينقسم الرمز إلي رموز لفظية ويطلق عليها اللغة الحقيقية سواء أكانت لغة لفظية أو مكتوبة، رموز غير لفظية كالإشارة أو الإيماءات أو الصور، ولما كان الاتصال عبارة عن عملية ترامز فإن الرموز تشكل أساس عملية الاتصال. فالإنسان أو المعلم بصفة خاصة لا يستطيع أن ينقل أفكاره إلي الآخرين ما لم يجسد الفكرة في شكل رموز يقوم المستقبل بحلها، وبالتالي يصل إلي مضمون ومحتوي الرسالة.

ومن الأمثلة علي ذلك نظرة المعلم لتلاميذه أو طلابه التي تدخل في نفوسهم الطمأنينة والأمن والثقة في التعبير عن أرائهم وأفكارهم، أو اللمسة التي يربت بها علي كتف أحدهم فتعيد لنفسه الهدوء وتهون عليه في كثير من الأحيان من تأثير بعض المواقف التعليمية الغير ناجحة، وتشجعه علي مواصلة العمل، فمن الملاحظ أن هناك بعض التصرفات للمعلمين تقف حائلا بينه وبين طلابه أو تلاميذه، وتؤثر علي سلوكهم، وكمية تحصله من العلوم التي يدرسها في الفصل والمدرسة.

- المهارات الأساسية للاتصال الفعال:

يتطلب الاتصال الفعال توافر عدة مهارات في المرسل يمكن تلخيصها فيما يلي:

- مهارة حفظ النظام:

وهذه المهارة هامة لتحقيق سهولة الاتصال، وفي ضوئها يستطيع المرسل أن يتحكم في سير العملية التعليمية داخل غرفة الدراسة"الفصل"، وتتمثل هذه المهارة في توعية المستقبل بأهمية النظام داخل غرفة الدراسة "الفصل" وتدريبه عليه، واستخدام العلاقات بصورة إيجابية كأسلوب لضبط غرفة الدراسة، والحزم والإنصاف أثناء التعامل مع المستقبل.

- مهارة توفير المناخ الجيد وتحقيق احتياجات المستقبل:

وهذه المهارة من المهارات الأساسية، فالمناخ الجيد داخل حجرة الدراسة، يساعد علي التعلم، ويعمل علي انشغال المستقبل في الأنشطة الدراسية؛ مما يقلل من مشكلات ضبط حجرة الدراسة، وتتمثل في توفير الجو الودي والعاطفي وتقديم حوافز للأداء المتميز داخل حجرة الدراسة، وتقديم أنشطة للمتعلمين، وإشراكهم فيها ومراعاة الفروق الفردية بينهم.

- مهارة التخطيط قبل بدء التدريس وأثنائه:

وإتقان هذه المهارة يبعد المعلم عن العشوائية، ويجعله في اتصال وتواصل دائم مع المتعلمين، فهي تنقل لهم صورة واضحة عن أن المعلم متمكن من مادته؛ وهذا يساعده في جذب انتباههم وانشغالهم في الأنشطة الصفية، وهذه الأنشطة تتمثل في التحضير اليومي المسبق للموقف التعليمي، التأكد من جلوس المتعلمين في أماكن مناسبة لهم، وتوزيع المهام والمسئوليات بين المتعلمين للقيام بأنشطة صفية وغير صفية.

- المهارة التعليمية وأساليبها:

وتعمل هذه المهارة علي شد انتباه المتعلمين وتشويقهم في المادة الدراسية مما يقلل من الملل والمشتتات الخارجية التي تجذب انتباه المتعلم نحوها، فتؤدي إلي حدوث مشكلات داخل قاعة الدرس، وإعاقة عملية الاتصال، وتتمثل هذه المهارة في تفسير الأمور الغامضة المتعلقة بموضوع الدرس، التنوع في استخدام الوسائل التعليمية، والتسلسل في شرح المادة العلمية.

- مهارة تنظيم وترتيب قاعة الدرس:

وهذه المهارة يتوقف عليها رغبة المتعلمين في الجلوس في أماكنهم والقيام بالمهام التعليمية، فكلما كان الفصل منظم، ومرتب، كان سبب لجذب المتعلمين ورغبتهم في الجلوس فيه أكبر مدة ممكنة، وتتمثل في مراعاة وجود ممرات مناسبة بين المقاعد لتسهيل عملية التواصل، توفير التهوية والإضاءة الجيدة لقاعة الدرس، وتوفير الرؤية الجيدة للمتعلم.

- مهارة التفاعل الاجتماعي والإنساني أثناء عملية الاتصال:

وينبغي علي المعلم إتقان هذه المهارة إذا أراد كسب قلوب طلابه، فالإنسان كائن اجتماعي بطبعه، وكلما كانت العلاقة قوية بين المعلم والمتعلمين، كانت قاعة الدراسة أكثر انضباطا، وتتمثل هذه المهارة في استخدام المناقشات الجماعية بين المتعلمين والتعرف علي أرائهم، التوسع في الأنشطة الاجتماعية التي تضم المعلم والمتعلم خارج الفصل، والقدرة علي تنمية علاقات إنسانية بين المعلم والمتعلمين بعضهم البعض.

- **مهارة ملاحظة المتعلمين ومتابعتهم:**

وهذه المهارة تساعد المعلم في معرفة المتعلمين، والوقوف على المشكلات التي تواجههم، والعمل على حلها قبل استفحالها، وتتمثل في توزيع نظرات المعلم على كافة المتعلمين، وإشراكهم دون استثناء في الدرس، مراعاة متطلبات المتعلمين الفائقين وبطيء التعلم دون استثناء في الدرس، والتقييم والتقويم المستمر أثناء عملية التعلم للمتعلمين لمعرفة مستوياتهم، وقد أوصي التربويين المعلم لنجاح عملية الاتصال الفعال بينه وبين المتعلمين لتحقيق أهداف العملية التعليمية بما يلي:

- عدم البدء في أي عمل إلا بعد انضباط قاعة الدرس.
- السكون والهدوء؛ مما يساعد علي هدوء وسكون المتعلمين.
- العمل علي انشغال المتعلم طوال الوقت، وتعويده علي الاستئذان قبل التكلم.
- إشعار كل متعلم بأنه معرض للسؤال في أي وقت أثناء الدرس.
- اتخاذ المعلم مكان يمكنه من الإشراف علي كافة المتعلمين داخل قاعة الدرس.
- توزيع نظرات المعلم علي كافة المتعلمين ليشعروا باهتمامه.
- ضرورة استخدام الحزم والبشاشة في آن واحد.
- عدم الغضب والسيطرة علي النفس؛ مما يساعد في السيطرة علي الآخرين.
- تنويع أساليب وطرق التدريس في الشرح؛ مما يعمل علي تشويق المتعلمين وجذبهم للموضوع والمحتوي.
- عدم ترك قاعة الدرس أثناء الشرح - إلا للضرورة القصوى.

- استراتيجيات الاتصال الفعال:

لكي يكون الاتصال فعالا فهذا يستلزم إتباع استراتيجيات معينة يمكن تحرير خطواتها فيما يلي:

- **ركز علي ما تعرف**: صف مشاعرك بدلا من تقييم الآخرين، فعبر عن نفسك، قدم معلوماتك، ملاحظاتك، القضايا الهامة، وذلك أكثر مما تقدم من افتراضات عن الناس والمواقف.
- **ركز علي القضية وليس علي الشخص**: حاول ألا تأخذ كل شئ بشكل شخصي، فعبر ببساطة عن حاجاتك وأرائك في علاقة الآخرين بالعمل الذي تؤديه وقتها، وحاول أن تحل المشاكل بدلا من السيطرة علي الغير، فبدلا من أن تنتقد أحد المرؤوسين عبر عن اهتمامك بكيفية أداء العمل بشكل أفضل في المستقبل.
- **كن أصيلا ولا تكن ممسوخاً**: كن صادقاً وحراً، كن صادقاً مع نفسك أولا وركز في أن تعمل بجد ودقة مع الناس حولك وأجعل سلوكك متكاملا.
- **أعمل مع الناس أكثر من ابتعادك عنهم**: فعلي الرغم من أن العلاقات المهنية تتطلب وضع حدود علي العلاقات مع العاملين فإنه من المهم أن تظهر حساسية واهتماماً بمن تعمل معهم لأنك لو لم تهتم بهم فمن الصعب أن يهتموا بك حين تعملون سوياً.
- **كن مرناً مع الآخرين**: اسمح بسماع وجهات نظر أخري، وكن سمحاً في تقبل طرق عمل مختلفة، فالاختلاف يولد الإبداع والتجديد في العمل.
- **قدر نفسك وخبراتك**: كن حازماً فيما يختص بحقوقك واحتياجاتك؛ فعدم تقديرك لنفسك سوف يقود الآخرين لعدم تقديرك، قدم أفكارك وتوقع دائما أنك ستعامل بشكل لائق ومحترم من الآخرين.

- عوامل تحقيق فاعلية الاتصال:

إن عملية الاتصال لا تحدث في فراغ إنما تحكمها البيئة الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية، فالاتصال الناجح يؤثر في الأفكار والاتجاهات والسلوك، وسنعرض عوامل نجاح المكونات الأربعة الرئيسية في عملية الاتصال وهي: المصدر، الرسالة، الوسيلة، الجمهور.

- عوامل فعالية المصدر:

- **المصداقية**: وهي المصداقية التي يكتسبها المصدر من خلال التدريب والخبرة بالموضوع والقدرة على الاتصال بما يحتويه من مهارات كلامية وكتابية وتعبيرية واحترافية ووضع اجتماعي؛ مما يكسبه القدرة على الإجابات الصحيحة ونقل الرسائل بلا تحيز.
- **الجاذبية**: تتحقق عندما يكون القائم بالاتصال قريبا من الجمهور من الناحية النفسية والاجتماعية، فنحن نحب المرسل الذي يساعدنا على التخلص من القلق والتوتر وإشعارنا بالأمان.
- **السلطة**: فهو يملك الثواب والعقاب، ويهتم بالحصول على الموافقة للرسائل التي يقدمها.

- عوامل فعالية الرسالة:

ومن الأمور التي يجب مراعاتها في الرسالة، سهولة استيعابها ويرتبط بها عدة متغيرات تتمثل فيما يلي:

- **القابلية للاستماع أو القراءة**: وهي صفات ترتبط بفهم الرسالة، إذ يجب أن تحتوى الرسالة على كلمات سهلة وجمل قصيرة، وأن تتضمن الرسالة اهتمامات المتلقي ومصالحه، تنوع المفردات، أو تجنب تكرار نفس

الكلمات، الواقعية، أي التعبير عن الواقع وتجنب الميل للتجريد، القابلية للتحقق أي احتواء الرسالة على جمل وعبارات علمية يمكن إثباتها أو التحقق منها، ويوجد أيضا ما يسمى بالاستمالة، حيث ترتبط الرسائل بثلاث استمالات يساعدوا على وضوحها وهم:

- **الاستمالة العاطفية**: وتشمل وجود مشاعر ملائمة لدى المتلقي من خلال مخاطبة القيم والعواطف أو بوضعه في جو سعيد عند استقبال الرسالة.
- **الاستمالة العقلية**: وتستخدم المنطق والشواهد التجريبية لتأكيد الرسالة.
- **استمالة التخويف**: وهى تخاطب غريزة الخوف عند المتلقي.

- عوامل فعالية الوسائل الإعلامية:

تعُد الوسائل الحية المسموعة والمرئية أكثر تأثيراً من غيرها في تغيير الاتجاهات، يتبعها الوسائل الشفوية (المسموعة)، ثم الوسائل المكتوبة (المقروءة)، فالوسائل المكتوبة أسهل في التعلم و التذكر من الرسائل المسجلة صوتا، أو بالصوت والصورة، خصوصا إذا كانت الرسالة معقدة.

- عوامل فعالية المتلقي:

يرتبط نجاح الاتصال بمدى معرفتنا بنوعية الجمهور الذي يستقبل الرسالة، وصنف "دينيس هوويت" جمهور المتلقين إلى نوعين رئيسيين هما:

- **الجمهور العنيد**: وهو الجمهور الذي لا يستسلم لوسائل الإعلام التي تسعى إلى تغيير آراء ومواقف واتجاهات الجمهور والسيطرة عليه.
- **الجمهور الحساس**: ويشبه الأطفال في حاجتهم إلى الحماية، وهو ينصاع خلف وسائل الإعلام، أو مصدر الرسالة.

- العوامل التي تساعد على نجاح عملية الاتصال:

وتتمثل فيما يلي:

- **عوامل تتصل بالمرسل**: لكي يتحقق الاتصال الناجح على المرسل يجب أن يكون محل ثقة المستقبل حتى يتفاعل معه، وأن تكون لديه مهارات اتصال عالية، لفظية، غير لفظية، القدرة على صياغة الرسالة المعبرة عن هدفه بوضوح والمراعية لطبيعة المستقبل، ويحسن اختيار الوقت والزمان والوسيلة الملائمة لطبيعة المستقبل، وللرسالة وهدفها.
- **عوامل متصلة بالمستقبل**: وتتمثل في مستوى الإدارك الحسي للمستقبل، والتصورات والاتجاهات للمستقبل في الاستجابة للرسالة، ودافعيته للمعرفة، والظروف المحيطة به، وسلوكه نتيجة لفهمه مضمون الرسالة.
- **عوامل متصلة بالرسالة**: عند إعداد الرسالة يجب مراعاة أن يتناسب موضوعها مع المستقبل من حيث اهتمامه ودرجة استيعابه ومستوى إدراكه وتلبية احتياجاته، وحسن صياغتها ومضمونها من حيث التشويق والإثارة التي تخاطب إدراكه، وتؤدي لتفاعله معها.
- **عوامل تتعلق بوسائل الاتصال**: يجب أن يتوافر لدى المرسل عدة وسائل للاتصال مثل الرمز، الشكل، اللغة المنطوقة أو المكتوبة، رسائل غير لفظية تناسب هدف الاتصال وصياغة الرسالة حسب طبيعة المستقبل وميوله وخصائصه.

- المهارات والكفاءات اللازمة لزيادة فعالية الاتصال:

لكي تتم عملية الاتصال بنجاح ينبغي توافر عدة مهارات وكفاءات وفيما يلي عرض للبعض منها:

- تحديد الهدف من الاتصال ومدى أهميته ثم ضع خطة محددة حتى يتعرف كل فرد على دوره في تحقيق اتصال جيد بعد أن يتم تحديد الوسائل والقنوات المستخدمة في الاتصال.
- اختيار أسلوب الاتصال المناسب للموقف.
- تحسين عملية الاتصال ببث الرسالة بلغة واضحة وبسيطة مما يجعل تحليلها سهل ويؤدي إلي فهم المقصود بدون وجود مشكلات.
- تقديم المعلومات في شكل يتفق مع رغبات الأفراد، وتمكين المستقبل من التعبير عن رأيه في الرسالة المقدمة إليه.
- التكرار غير الممل لعملية الاتصال حتى يتم التأكد من فهم الرسالة.
- العمل علي زيادة فهم العاملين لأهمية الاتصال وعناصره المختلفة وذلك عن طريق الدورات التدريبية للمعلمين، ولأجل إجراء اتصال فعال يجب تطوير مهارات الاتصال عند المعلمين والعاملين مثل مهارات التحدث، والاستماع، والاتصال، ولتفكير.
- بناء وتدعيم الروابط الإنسانية والثقة بين القيادة التربوية والمعلمين لتيسير الاتصالات واستثمار الوقت.
- تدعيم شبكة الاتصال بالشفافية فيما يتعلق بالحقائق والمعلومات التي تشبع بعض احتياجات المعلمين والعاملين إلى المعلومات فيما يتعلق بأمور تهمهم مثل الترقيات، والتنقلات.

- مسايرة الانفجار الهائل في وسائل الاتصالات، والعمل على توفير واستخدام البريد الالكتروني.
- توسيع دائرة التفكير بزيادة المعلومات عن موضوع الاتصال.
- الاستماع بدقة إلى الرسالة التي ينقلها لك الآخرون.
- يتم تصميم الرسالة بما يتناسب مع الآخرين، والتأكد من المعنى بطرح الأسئلة مع عدم الخوف من الظهور بمظهر الجاهل.
- طرح الأفكار في المكان والوقت المناسب، مع الوضوح وتجنب العموميات والغموض في الحديث.
- عدم شغل الذهن بأمور خارجة عن موضوع الاتصال.
- تكون جميع الاتصالات بلغة مفهومة وواضحة بين من المرسل والمستقبل.
- يكون هناك انتباه كامل من المرسل للرسالة، ومن المستقبل لها عند تلقيها أو استلامها.
- توفير نظام لحفظ المعلومات والبيانات يتميز بالسهولة والبساطة وتوفير المال والجهد والاقتصاد في المساحة المطلوبة لعملية الحفظ لتحقيق أمن وأمان المستندات والأوراق والأشرطة المتضمنة لهذه المعلومات والبيانات.
- الاتجاه نحو ديموقراطية القيادة وذلك عن طريق الشورى والمشاركة من جانب العاملين، والتعرف على أفكارهم وآرائهم لتحقيق اتصالات أنشط وأصدق وأيسر لتخفيض الإشاعات.
- تدعيم الثقة بين المعلمين والعاملين لتيسير الاتصالات وتقليل الزمن، ففي ظل انعدام الثقة بين العاملين والمعلمين بعضهم ببعض، وبينهم والجمهور

يكون هناك دائما اتصال مكتوب بمستند لإثبات أن هناك اتصالا قد تم وإثبات موضوع الاتصال.

- تخلي العاملين عن الاتجاهات السالبة فإذا سادت الاتجاهات الموجبة المنشأة أدي ذلك إلي حسن المعاملة مع الجمهور ومع العاملين بعضهم بعضا.
- توعية العاملين بالفروق الفردية بين الأفراد.
- تخليص العاملين من العقد والمشكلات النفسية حتى لا تكون معوقا للاتصال الجيد والفعال.
- تدعيم شبكة الاتصالات غير الرسمية بأكبر قدر من الحقائق والمعلومات؛ لتقليل الشائعات التي تزدهر في ظل نقص المعلومات.
- تنشيط الاتصالات الأفقية؛ وذلك حتى يتمكن العاملون في مستوى إداري معين الاتصال ببعضهم البعض في مختلف الإدارات فهو يقلل من المشكلات التي تسببها مركزية التنظيم للاتصال من حيث الزيادة في الوقت والجهد وكذلك لضمان التعاون بين إدارات المنشأة ومعرفة العاملين بالمنشأة بالعمل الذي يقوم به زملائهم في الإدارات الأخرى ولكن ينبغي للمرؤوس أن يحصل علىٰ إذن رئيسه قبل الاتصال بالإدارات الأخرى كما يجب أن يخطره بنتائج هذه الاتصالات الأفقية التي هو طرفا فيها.
- تقييم نتائج الاتصال وذلك للتأكد من تحقيق أهداف الاتصال وهذا التقييم هو المدخل لتطوير وتحسين الاتصالات مستقبلا.

- مهارات خاصة بالمرسل:

وتتمثل هذه المهارات فيما يلي:

- **مهارة التحدث**: وتعني مراعاة اللباقة والدبلوماسية والتحكم في الألفاظ وانتقاءها بعناية، وتعني أيضا الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد، واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين.
- **مهارة الكتابة**: تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء اللغوية(الهجائية والإملائية) لتكون الكتابة موضوعية وبلغة سهلة ومفهومة، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقيه أسلوبهم في الكتابة.
- **مهارة القراءة**: القراءة مع الفهم والتعلم بأسلوب سليم للقراءة مع التركيز على ما يقرأ بهدف الفهم، فهذا يعني زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.
- **مهارة الإنصات**: وتعتمد على الإنصات لاختيار العامل ما يهمه من معلومات وبيانات؛ مما يصل إلى سمعه.
- **مهارة التفكير**: وهي سابقة أو ملازمة أو لاحقة لعملية الاتصال، وهي ضرورية للتأثر والإقناع.

- **مهارات خاصة بالتواصل:**

وتتمثل مهارات التواصل فيما يلي:

- **الإصغاء**: ويقصد به الاستماع لما يقوله الشخص الآخر وما يعني هذا القول له والتخلي عن الإطار المرجعي للمستمع ليتسنى له تقدير السياق المتضمن

في حديث المتكلم.

- **الشرح**: ويعني توضيح المدير لأفكاره وأوامره حتى تكون فعالة ومؤثرة في العاملين وليست غامضة أو متضاربة.
- **فهم الذات**: ويعني معرفة نموذج التواصل الذي تتبناه في التعامل مع الآخر.
- **نقل الرسالة**: إرسال المعنى الصحيح الذي يكمن في النتيجة المقصودة أو المتوخاة أي أن تصل الرسالة إلى المستقبل ويفهم مضمونها كما يقصدها المرسل.
- **التقييم**: ويقصد به التعرف علي أوجه القوة والضعف من خلال المعلومات المرتدة من العاملين معه ومعالجة أوجه الضعف.
- **الاستجابة**: ملاحظة المدير لمتطلبات الموقف في اتصالاته وسلوكه.

- العوامل المؤثرة في الاتصال داخل المؤسسات التربوية:

هناك عدة عوامل تؤثر في تحقيق فاعلية الاتصال ويمكن توضيحها فيما يلي:

- العوامل التنظيمية:

وتشير إلي تحديد المهام والمسئوليات والوجبات من خلال بطاقات الوصف الوظيفي، وتتدخل عدة قنوات للاتصال لتحديد كم ونوع المعلومات التي تتلقاها الإدارة، حيث ترتبط زيادة أعداد القنوات بانخفاض درجة التشوه التي قد تشوب عملية تدفق الاتصال داخل المؤسسات التعليمية والتربوية، ويؤثر أيضاً المناخ التنظيمي علي كفاءة وفعالية الاتصال، حيث ترتبط دقة المعلومات بمستوي الثقة السائدة في العلاقات بين الأفراد والإدارة وكذلك نوعية القيادة في المؤسسة.

- **العوامل الإجرائية:**

وتتحدد طبقاً لمجموعة متغيرات تشتمل الأساليب والوسائل ومدي حداثتها وقابليتها للاستخدام، ونقل المعلومات، وتعدد قنوات الاتصال والمهارات الفردية، والمهارات الفنية الوظيفية المرتبطة بحجم البيانات المرغوبة والمتوقعة ومستوي كفايتها، وعامل الزمن وصدق البيانات.

- **العوامل النفسية:**

ويقصد بها المكونات التي تحدد فاعلية وكفاية الاتصال الناتجة عن التفاعل بين الأفراد وتتمثل في الفهم المتبادل، وانخفاض معدلات الإحباط الناتج عن سوء الاتصال أو الإدراك الخاطئ للتعامل الإنساني، والقدرة علي خلق مناخ صحي بجانب القدرة علي الحل والتغلب علي معوقات الاتصال وتتوقف عملية التفاعل علي قدرات الأفراد علي الاتصال وما تتضمنه من استعداد نفسي وجسدي لاستقبال المعلومات المتدفقة.

- **الاتصال الفعال بين المعلم والمتعلمين:**

يمثل الاتصال العنصر الثالث من الوظائف الأساسية التي تقوم عليها إدارة الصف حيث يمثل التخطيط للنشاط الصفي العنصر الأول، ويمثل تنظيم بيئة الصف العنصر الثاني، والاتصال علي المستوي الصفي يعبر عن كيفية تبادل الأفكار والمعلومات بين المعلم والمتعلمين، كما أنه يحدد نوعية العلاقات الاجتماعية السائدة في البيئة التعليمية ويمكن تحديد الخصائص التي تميز الإدارة الصفية لفاعلية الاتصال في الصف والتي ينبغي الاهتمام بها في "التواصل، التفاهم، التفاعل الداعم، التشجيع، الإقناع، الاختلاف البناء، التواصل لحل سلمي للمشكلات.

- اتجاهات سير الاتصال:

هناك تقسيم لاتجاهات سير الاتصال التعليمي، ونعرضها فيما يلي:

- **الاتصالات الرسمية**: وتتم حسب اللوائح والقنوات الرسمية التي يحددها هيكل تنظيم المؤسسات المختلفة سواء تعليمية أو غيرها.
- **الاتصالات غير الرسمية**: وتقوم علي أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية ومن أمثلتها ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث حول موضوعات تستحوذ على تفكيرهم.
- **الاتصال من أعلى إلى أسفل "هابط"**(*Top-Down*): ويكون اتجاهها من أعلى إلى أسفل، آي تكون من الرؤساء إلى المرؤوسين، وهنا تصدر المعلومات والأفكار والمقترحات والأوامر والتعليمات من المدير إلى العاملين بهدف توضيح أهداف العملية التربوية للعاملين وتوجيه سلوكهم وتنفيذ الخطط والبرامج المعدة، وهو أكثر أنواع الاتصال انتشاراً، وهو ضروري لفعالية المؤسسة التعليمية فهو يعني تدفق معلومات وأفكار ومقترحات أو توجيهات من الرؤساء إلي مرؤوسيهم.

وتتمثل مميزات الاتصال الهابط فيما يلي:

- شرح الأهداف والسياسات وتنفيذ الخطط والبرامج وتحديد الاختصاصات، وتوضيح الأعمال والبت في الأمور"اتخاذ القرار".
- توضيح أهداف وسياسات الفلسفة التربوية والعملية التعليمية ككل للمعلمين، وتوجيه سلوكهم وتنفيذ الخطط والبرامج الموضوعة والمحددة، وتحديد الاختصاصات، وتوضيح الأعمال والأفعال التي تصدر عن إدارة المؤسسة التعليمية أو غيرها.

- **الاتصال من أسفل إلى أعلى "صاعد"** (*Bottom-up*): وتكون من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلي رؤسائهم ويتضمن هذا النوع رد العاملين على المدراء، ومقترحاتهم ووجهة نظرهم حول موضوعات مختلفة، وهذا النوع قليل الانتشار لأن هناك مركزية في النظام الإداري المتبع في غالبية الدول.

وتتمثل مميزات الاتصال الصاعد فيما يلي:

- يُساعد المدير في معرفة مدى تقبل الأفكار وتلافي حدوث أو نشوء المشكلات.
- يُساعد العاملين على الإسهام بأفكار قيمة والإحساس بقيمتهم، وزيادة ارتباطهم بأهداف وبرامج المؤسسة، وتلقي مقترحاتهم واتجاهاتهم وأفكارهم ومشكلاتهم.
- يُمكن المدراء من التأكد من وصول المعلومات والأفكار المرسلة، وإنها تم فهمها واستوعبها المرؤوسين واستجابوا لها وتحرك سلوكهم في اتجاه محدود ومرغوب فيه من جانب الإدارة.
- يُمكن الإدارة من التعرف علي درجة شعور العاملين بالرضاً أو الاستياء قبل تنفيذ العمل وأثناء تنفيذ وبعده.
- يُساعد علي إشباع الحاجات الإنسانية للعاملين، فينظرون إلي أنفسهم علي إنهم آدميون وليسوا مجرد أدوات إنتاج فيثقون في أنفسهم ويعتزون بحقوقهم وكرامتهم، وهذا الشعور يختفي إذا لم يعط الأفراد فرصة التعبير عن أرائهم ومعرفة رد فعل القرارات التي تصدر إليهم.
- الحديث المباشر مع المدراء يخفف من حدة التوتر النفسي.

- يُؤدي للشعور بديموقراطية الإدارة، ومعرفة أرائهم ومقترحاتهم.

وتتمثل معوقات الاتصال الصاعد فيما يلي:

- انعزال المدراء وعدم رغبتهم في سماع الأخبار السيئة والخبرات السابقة غير الناجحة، وطول خطوط الاتصال التي تؤدي إلي تأخير الرسالة و تشويها.
- عدم توافر الوسائل الميسرة للاتصال لأعلي.
- انعزال المدراء عن المرؤوسين.

- **اتصالات أفقية أو مستعرضة**(*Horizontal Communication*): تكون بين مستويات وظيفية متشابهة أو متساوية، مثل الاتصال بين المعلمين الذين يقومون بتدريس نفس المادة والتدريس في نفس الفرقة، وكذلك بين المدراء بعضهم بعضاً، وترجع أهمية هذا الاتصال إلى كونه يسهل إمكانية انتشار المعلومات المفيدة والأفكار بين الأعضاء العاملين، ويساعد على مزجهم جميعا في مجموعة مترابطة مهنيا واجتماعياً.

- **اتصال أفقي متفاعل**: وهذا النوع يخاطب أفراد المجتمع المدرسي بعضهم البعض وجهاً لوجه، بأساليب مفتوحة وشعور واثق، وهذا هو أفضل أنواع الاتصال حسب الاتجاه وأكثرها فاعلية وإنتاجاً.

- **اتصال أفقي غير متفاعل**: وفي هذا النوع يقوم المسئول بدور رئيسي في عملية الاتصال، كما يحدث غالباً مع الإداريين والمعلمين والمتعلمين، ويعتبر المعلم خلال هذا النوع من الاتصال عاملاً مباشراً وهاماً في إنتاج تعلمهم كما يكون الإداري أداة رئيسة موجهة للحياة اليومية الدراسية، ولكن بقليل من ردود الفعل أو الميول السلبية الواضحة من القوى البشرية المخاطبة (المعلمين والمتعلمين

وفيه أيضا يمارس الإداريون أو المعلمون اتصالاً مباشراً سواء أكان آمراً شفويا أو إملائياً كتابياً، ويتلخص في توجيه رسالة محددة ليقوم المستقبلون بتنفيذ المطلوب منها، ويظهر الاتصال الفوقي أو المتعالي بين المعلم والمتعلمين وبين الإداري والمعلمين فيعتري المتعلمين عادة نتيجة هذا الاتصال القلق والميول السلبية والشعور بمقاومة المعلم، أما المعلمون في سلوكهم وتعاملهم مع الإداريين فقد يغلب على سلوكهم التباطؤ والانفعال والشكلية والزيف والتهيب وعدم الإنتاجية بوجه عام.

- **الاتصال المتبادل**: ويعتبر أكثر فعالية ودقة من الاتصال وحيد الاتجاه، ويرجع ذلك إلي أن المستقبل يكون أكثر اقتناعاً ويؤدي إلى مستوى أعمق من الفهم المشترك بين المرسل والمستقبل، ويتضمن تنمية مشاعر الرضا لدى المستقبل والمرسل على السواء.

- **الاتصال المخطط**: ويعني الاتصال المحدد من قبل الإدارة "المدير" وتكون خطوطه معروفة لأعضاء المؤسسة، وتكون أساليبه المستخدمة محددة مثل "أوامر وتعليمات وتقارير ونشرات وخطابات وإعلانات وغيرهم".

- **الاتصال غير المخطط**: ويكون غير معروف من قبل الإدارة ووسائله غير رسمية مثل الإشاعات والثرثرة والمناقشات الودية، وهذا النوع يعد أمر حتمي مهما كانت خطط الاتصالات المرسومة والمحددة تمتاز بالكفاءة ولا خوف منه مادام لا يترتب عليه نتائج تعوق فاعلية خطوط الاتصال.

ومما سبق يتضح أنه من مسئوليات الإدارة التعليمية أو التربوية توفير نظام رسمي يناسب الاتصال، أما الاتصال غير الرسمي فإنه يقوم على أساس

العلاقات الشخصية والاجتماعية للأعضاء، ويتميز بأنه يساعد على معرفة معلومات وأفكار قد لا يسمح بذكرها بصورة رسمية يساعد على تنمية الروابط والصداقة والعلاقات الإنسانية الحسنة بين أعضاء الهيئة "المؤسسة"، وما يعاب عليه أنه قد يؤدي إلى وجود التنافس البغيض والتشاحن بين الأعضاء، وقد يؤدي إلى احتجاز أو تشويه المعلومات لتحقيق مكاسب وأغراض شخصية علي حساب الآخرين.

- اتجاهات سير الاتصال في المؤسسة التربوية والتعليمية:

تتعدد اتجاهات سير الاتصال في المؤسسة التربوية والتعليمية علي المستويات التالية:

- علي مستوي المجتمع:

تقتضي النظم المفتوحة التداخل والتبادل بين الحدود بما تتضمنه من مدخلات وعمليات ومخرجات في إطار عمليات التفاعل بين المدرسة والبيئة الخارجية المحيطة بها، حيث يعمل علي زيادة تدفق المعلومات فيما بينهما لتحديد شخصية التنظيم ودرجة التناسب بين قدراتها ومتطلبات المجتمع، هذا إلي جانب أن نوعية المعلومات التي يتلقاها التنظيم تحدد مسار الأهداف المحددة من التنظيم أو تعديلها، وهذا ما يطلق عليه أو يسمي التغذية الراجعة.

- علي مستوي المؤسسة:

تفرض طبيعة التنظيم الهرمي للوظائف وما يستتبع ذلك من مسئوليات ومهام وواجبات وجود شبكة اتصالات علي كافة المستويات بما يؤدي لسهولة تدفق المعلومات بين الوحدات والمستويات التنظيمية في المدرسة، حيث يرتبط وضع السياسات وصناعة واتخاذ القرار بكفاءة ودقة المعلومات التي تساعد علي

صياغة السياسات الإجرائية واتخاذ القرارات الحكيمة لتوظيف عملية الاتصال المدرسي كأداة تعمل بناءً علي عدة محاور وظيفية هادفة، وتتخذ عملية الاتصال اتجاهين علي مستوي التنظيم المدرسي، هما الاتصال الصاعد والهابط.

- علي المستوي الفردي:

ويتركز حول سلوك الفرد في عملية الاتصال المدرسي، والذي يتخذ عدة اتجاهات منها كتابة التقارير، ومناقشة الأهداف، والحوار مع الأقسام الأخرى، وحضور الاجتماعات ، وفيما يلي توضيح لدور المدير ومركزه في الحصول علي المعلومات عن طريق عملية الاتصال.

- **المدير كمراقب للأحداث**: ويحصل المدير علي المعلومات عن طريق الأصدقاء، الزملاء، الخبراء، المرؤوسين، مراكز المعلومات والبحوث.
- **المدير كمركز أعصاب**: ويكون دوره هنا موزع معلومات للمرؤوسين من المعلمين وكافة العاملين في المؤسسة التعليمية والتربوية، ويكون المدير كمتحدث رسمي عن كافة العاملين، ومركز اتصال بالهيئات الخارجية، ويكون متخذ قرار فيقوم بوضع الخطط لتحديد الفرص والإمكانات المتاحة.

- الاتصال والإقناع:

يعتبر الإقناع أحد المفاهيم التي أصبحت تأخذ دورا كبيرا في التحليلات والكتابات في الوقت الراهن، ولا شك أن الإقناع يلعب الإقناع دوراً رئيسياً وحيوياً في حياة أي فرد، فالأب في بيته يريد أن يقنع أسرته بوجهة نظره والمسئول في موقعه يريد أن يقنع مرؤوسيه والتربوي يسعى لإقناع طلابه والإعلامي يريد إقناع المُتلقي والسياسي يريد إقناع الجمهور بجدوى سياسته وأهمية برامجه؛ لذا

فالإقناع يلعب دوراً رئيساً في الحياة والتي هي ميدان للاتصال.

فالاتصال عملية إنسانية وحياتية ذات جانب اجتماعي ونفسي، فلا تستقيم الحياة الاجتماعية وتكتمل إلاّ بها ويأتي الإقناع ليقوم بالدور الرئيسي والمهم في الاتصال.

ومما سبق يتبين لنا تعدد المفاهيم التي تناولت الإقناع:

- جهد منظم مدروس يستخدم وسائل مختلفة للتأثير على آراء الآخرين وأفكارهم، بحيث يجعلهم يقبلون ويوافقون على وجهة النظر في موضوع معين ومحدد من خلال معرفة نفسية واجتماعية للجمهور المستهدف.
- عمليات فكرية وشكلية يحاول فيها أحد الطرفين التأثير على الآخر وإخضاعه لفكرة ما.
- استخدام الإنسان للألفاظ والكلمات والإرشادات وكل ما يحمل معنى عاماً لبناء الاتجاهات والتصرفات أو تغييرها.

- أنواع الإقناع:

يأخذ الإقناع أحد الشكلين التاليين: إقناعاً مباشراً أو غير مباشر.

- **إقناع مباشر**: يخاطب الفرد أو الجمهور بشكل تلقائي بدون موارية أو مُداراة مما يستشير في العادة دفاعات المتلقي؛ مما يجعله يُبدي تصلّباً ومقاومةً نفسية متزايدة ينتج عنها في الغالب عدم قبول وجهة النظر المطروحة.
- **إقناع غير مباشر**: فيكون عادة متوارياً، ولكنه ذكي يدفع المُتلقي إلى استنتاج الأمور بنفسه، ومن ثم يعمد إلى اتخاذ القرارات بصدد الموضوع المطروح من تلقاء نفسه؛ مما يُؤدي إلي شعوره بالرضا والراحة النفسية.

ويُعتبر الإقناع ناجحاً إذا صدرت القرارات من الجهة المستهدفة بحيث تكون موازيةً لما نطرحه من مواضيع، بمعنى أن القرارات تسير مع وجهة نظرنا المراد تبنّيها.

- مبادئ الإقناع:

يقوم الإقناع على الاتصال الهادف لمخاطبة عقل الجمهور في محاولة لإقناعه بفائدة مضمون الاتصال، وبالتالي كسب تأييده كنتيجة للقبول والرضا، فيمكننا إعادة صياغة مبادئ الإقناع التي يسترشد بها العاملون في كافة المجالات الاتصالية لإقناع جمهورهم الذي يتعاملون معه كما يلي:

- **وجود اقتراحٍ مقبول:** ويعني أن تتضمن الرسالة التي يحاول الشخص توصيلها إلى جمهوره بعض الجوانب التي تلقي قبولاً لديهم؛ مما يُشكل عاملاً مشتركاً وأرضية مشتركة يقفان عليها للانطلاق للهدف نفسه.
- **يعكس الاقتراح رغبات الأفراد ومطالبهم:** فكلما ارتبطت الرسالة بمضمون الاتصال وبموضوع يمس مصالح الأفراد ويُعبر عن حاجاتهم أو رغباتهم وطموحاتهم كلما لاقت الاهتمام والقبول من الجمهور.
- **يشمل الاقتراح جوانب تُظهر نتائجه المتوقعة:** فكلما اشتملت الرسالة على معلومات وحقائق مستمدّة من خبراتٍ سابقة توحي بما ستُفضي إليه مضامين الرسالة، وما سيؤدي إليه الاقتراح من نتائج مفيدة ونافعة، كلما لاقت القبول.
- **يصدر الاقتراح عن شخص موثوق به:** فالرسالة إذا صدرت عن جهة تحوز على ثقة الجمهور واحترامه، كلما كانت أكثر قبولاً منه.

- **يقدم الاقتراح بصفة شخصية ومباشرة :** فالشخصية أو الجهة التي تحوز على رضا وقبول الجمهور يمكنها تقديم الاقتراح بشكل شخصي ومباشر مع ما يستلزم ذلك من شرح بالنسبة للاقتراح وأسلوب تطبيقه

ويمكن تلخيص هذه المبادئ فيما يلي:

- **مبدأ المعرفة:** تدرك الجماهير تأثير التطبيق على مصالحها الشخصية.
- **مبدأ الحركة:** قبول الاقتراح مرهون بمعرفة الجمهور لكيفية تطبيقه.
- **مبدأ الثقة:** يصدر الاقتراح عن شخص أو منظمة ذات سمعة طيبة .
- **مبدأ الوضوح:** أن يُصاغ الاقتراح بلا لبس فيه ولا غموض.

- عناصر عملية الإقناع:

تدخل عملية الإقناع في كافة عناصر ومجالات الحياة، لذا تتمثل عناصر عملية الإقناع فيما يلي:

١- **المصدر:** وهو الطرف الأساسي الذي يبدأ عملية الاتصال بنقل الرسالة إلى المستقبل، وقد كانت هذه الأهمية معروفة منذ القدم، فقد جاء في بعض كتابات أرسطو قوله: "إن الإقناع يتحقق من خلال شخصية المتكلم إذا أقنعنا كلامه بأنه صادق ، فنحن نصدق بعض الناس أكثر من البعض الآخر"، ومن هنا وضعت قواعد للمصدر لنجاح عملية الإقناع ومنها:

- **الثقة**: إن كسب ثقة الناس يحتاج إلى أمور عدة منها:

- أن يظهر المصدر الاهتمام بمصالح المستقبلين (الطرف الآخر)، ولا يقتصر اهتمامه على مصالحه الشخصية وعليه أن يهتم بمصالحهم بالفعل وليس بالقول فقط، لأنه إذا ظهر فيما بعد ما يخالف ذلك لشخصه فإن عمليات الإقناع عندئذٍ تصبح عقيمة وغير مجدية .

- اختيار الوقت المناسب لكسب ثقة الناس، فتقديم الرسالة في وقت غير مناسب لا يفي بالغرض المطلوب.
- القصد في الوعود حيث لها دور في كسب ثقة الناس، فكثرة الوعود تؤدي إلى عجز الطرف الأول عن تحقيقها، فإذا اقتصد فيها أمكنه تنفيذها، وفي الوقت نفسه تمكن من كسب ثقة الطرف الثاني .

- **المصداقية**: وتضفي على المصدر مزيداً من الاحترام والتقدير، والعكس بالعكس يؤدي إلى الاحتقار وعدم التقبل منه أو الاستماع إلى ما يمليه من أفكار وتوجيهات وآراء، أما في مجال العلاقات الشخصية فمن غير الممكن أن يستمر الطرف الأول في كذبه لأن حبل الكذب قصير، وإذا ما انكشف ذات مرة فلن يوثق به ولن يقتنع بكلامه أحد على الإطلاق.
- **القدرة على استخدام أساليب الإقناع المختلفة باختلاف المجالات المستخدمة فيها** : فالمذيع والخطيب والمروّج لسلعته والمعلم والسياسي يجب عليهم امتلاك مهارات الاتصال، والتي منها القدرة على الكلام والكتابة والاستماع والتفكير المنطقي واستخدام الإشارات والتلميحات بالوجه واليدين والعنين والمهارة في تتبع مكان الاستجابة عند المتلقين.
- **مستوى المعرفة الدراية بما يدعو إليه وبما الإقناع والتأثير به**: فإذا كان المصدر غير ملمٍّ بموضوعه وليست لديه المعلومات الكافية، فإن هذا يفقد عملية الإقناع فعاليتها ، وكذلك من غير المتصور بأن شخصاً يحاول إقناع آخر وهو يفتقر إلى بعض المعلومات سواء الأساسية أو الثانوية لأداء غرضه .

- **إدراك العوامل النفسية** : أن يملك المصدر إدراكاً للعوامل النفسية ومعرفةً بها كالاتجاه النفسي (الوديّ) من قِبل المستقبل نحو المصدر ، أيضاً المناسبة والتوافق النفسي بين الموضوع المستقبل وعدم التصادم أو التنافر بينهما .
- **أن يكون المصدر عاملاً بما يدعو إليه من معتقدات وأفكار وآراء:** ومقتنعاً ولو بعض الشيء يدعو إليه ، وذلك لأن فاقد الشيء لا يعطيه . فالسياسي الذي يدعو إلى السياحة داخل البلد وإنماء الاقتصاد المحلي ويشرح يوضح الآثار الطيبة لمثل هذا العمل على الانتعاش الاقتصادي للبلد وهو في الوقت نفسه لا يقضي إجازته إلاّ في أوروبا في ربوع الريف الإنجليزي وبين شلالات سويسرا وعلى نهر السين فمن غير الممكن أن يقنع الناس (المستقبل) بكلامه مهما أكده.

٢- **الهدف** :وهو الذي من أجله قامت عملية الإقناع وتحركت فعاليتها، ومن الضروري أن يكون هناك هدفٌ يستحق القيام بالإقناع لأجله، فالهدف هو الثمرة التي تُرجى من ورائه، فلا بد أن تكون ثمرة مشجعة تستحق الاستمرار، وحدوث الاقتناع يعني أن هناك هدفاً، وبغض النظر عن نوعيته شريفاً نزيهاً أو عكس ذلك، فهو يخضع لنية المصدر وموضوع الرسالة التي بثها، فالهدف قد يكون في تغيير معتقدات أو توجيه آراء أو تحويل أفكار من أجل الثورة والخروج على السلطة، وهذا يرجع إلى موضوع الرسالة الموجهة .

٣- **الرسالة** :هي ذلك الموضوع أو فحوى القضية ومن ثم هي كذلك لب الحديث الذي يراد الإقناع به ، بل إنها الشيء الأساسي والمهم في عملية الإقناع ولها

قواعد يجب الالتزام بها ومراعاتها لنجاح عمليات الإقناع والاستمالة، ولزيادة التفسير نذكر ما يلي:

- **الوضوح فيها والبعد عن الغموض والألغاز**: لأن ذلك مما يعيق المستقبل عن فهمها والتأثر بها . إن كون العبارات تحتمل أكثر من معنى يشوش على المتلقي وصول الرسالة أو قد تصله بصورة متأرجحة بين عدة معان وشكوك وقد يكون لغز الموضوع أحد الصور المتشكلة في ذهن المتلقي .
- **الشـــرح**: أن تكون البيانات المدونة في الرسالة في متناول المستقبل وحاجاته، وأن تتلاءم مع أهدافه وتصوراته في الوقت المناسب، لأن ذلك أدعى لاستقبال لهذه الرسالة.
- **أن تحتوي الرسالة على الجانب الإيجابي والمؤيد**: والذي يوافق اتجاه الجمهور وبخاصة في حالة الرغبة في التأثير السريع على الجمهور المتلقي للرسالة الإعلامية .
- **أن تحتوي الرسالة على الأدلة والبراهين والحجج القوية**: حيث تضيف إلى الموضوع ثقلاً ورجوحاً، ومن المفيد في وصولها للمستقبل أن تحتوي على بعض الأمثلة لتقريب الحقائق لذهن المستقبل.
- **الابتعاد عن المواجهة بالمجادلة**: إن اعتراض أفكار وآراء المستقبل مباشرة بالحجة منفِّرٌ، وغالباً ما تكون المجادلات الخصامية مشاحنات أو محاجّات يحتدّ فيها المزاج والعناد ويتشكل معها موقف صلب ومقاومة لا تجدي معها عمليات الإقناع أياً كانت .

- **أن يكون الموضوع مرتباً ترتيباً منطقياً**: بحيث يصل المستقبل من الجمهور إلى استنتاجاته والتي هي في حقيقتها الغاية التي ترمي إليها عملية الإقناع، هذا الأمر مناسب جداً في حالة الجمهور قليل الحظ من التعليم.
- **استخدام العبارات المناسبة**: أحياناً تحتاج الرسالة عند عرض الموضوع وبيان حقائقه إلى استخدام عبارات الترغيب والعاطفة أو التحذير.

٤- **الوسيلة**: قد يستخدم القائم بعملية الإقناع إحدى وسائل الاتصال التي تزيد من فعالية الإقناع، فنجاح الإقناع وحصول التغيير في سلوك المتلقي وأفكاره ومعتقداته يعتمد على مضمون الرسالة وصياغتها، وعلى توفر المهارات الإدراكية والنقدية والإبداعية في الرسالة والمرسل، ومدى تلبية مضمون الرسالة لحاجات المتلقي ورغباته وتتبع ظروفه النفسية والطبيعية ومراعاتها، وكذلك فالوسيلة المستخدمة في نقل مضمون الرسالة لها أهمية كبيرة في التمكين من إقناع الطرف المتلقي وتغيير سلوكه والتأثير عليه، وتختلف درجة الاقتناع ومدى التأثير عند المتلقين بمدى اهتمامهم بوسائل الاتصال ومدة تعرضهم لها، وبحسب نوع الوسيلة المستخدمة في ذلك، فمن الوسائل ما يعتمد على حاسة البصر فقط كالصحيفة والكتاب أو السمع فقط كالإذاعة والمحاضرة والخطبة، ومنها ما يعتمد على حاستي السمع والبصر معاً كالتلفزيون والمهرجانات، والسيطرة على حاستين معاً أقوى في التأثير، كما أنّ حركة الصورة يعتبر عاملاً في إثارة المتلقي وجذب انتباهه، وبالتالي التأثير على سلوكه وتلبية حاجاته وانفعالاته الداخلية، الأمر الذي يحقق الإقناع بشكل أكبر من الوسائل التي تقتصر على حاسة واحدة كالكتاب والراديو، وقد يغيب عنصر الوسيلة عن بقية

العناصر في حالة الإقناع الشفهي، والذي يتم عبر الاتصال الموجه، فالحوار يتم بين شخصين متقابلين كل منهما موجه للآخر، وهنا يصبح التفاعل في أعلى درجاته، وتأثير المرسل على المستقبل أقوى والإقناع أيسر، وسبب قوة الإقناع أن الاتصال المواجه يتم بشكل عفوي وغير مقصود، ويجري بمرونة عند مقاومة المستقبل، وتفاعله مع مضمون الرسالة ومصدرها.

٥- **المستقبل:** وهو الطرف الآخر والمتلقي للرسالة والمتأثر بعمليات الإقناع فيها، فقد يكون الضحية حينما تكون الرسالة غير نزيهة ، وقد يكون المستفيد عندما تكون الرسالة نظيفة وشريفة، والمستقبل قد يكون فرداً أو جمهوراً، ولتحري نجاح عمليات الإقناع فمن المهم الأخذ بالقواعد المرسومة لعنصر المستقبل ومنها :

- **الفروق المادية بين المستقبلين** : إن من الضروري مراعاة هذه الفروق، فالأطفال قد يتأثرون بالترغيب أو الترهيب أكثر من غيرهم والنساء يختلفن عن الرجال في درجة تأثرهن وطريقة إقناعهن وذكائهن، وكذلك الشباب هم الآخرون يختلفون أيضاً عن أولئك في القدرة على الإنصات والتحليل ورغبة الاستمرار في الاستماع وردود الفعل وفي طريق التكوين .
- **الثقافة والتعليم**: حيث يساعدان المتلقي على الطريقة الجيدة في تنظيم المعلومات والأفكار، وكذلك التجارب السابقة، والتصرفات السلوكية وردود الفعل للرسالة المقدمة إليه.
- **الوضع النفسي**: لا شك أن الوضع النفسي لمتلقي الرسالة يحدد الاستعداد النسبي لتقبلها والاقتناع بها أو عدم الاقتناع.

- **الانفتاح الذهني وسعة الخيال**: فالأول يساعد على تقبل الأفكار الجديدة والاقتناع بها، في حين أن الفكر المنغلق أو الجامد عكس ذلك لا يملك الاستعداد القوي للاقتناع وتقبل الأفكار والاستجابة للآراء والثقافات المستجدة.
- **البيئة والمجتمع**: لهما دور بارز في تكوين الشخصيات المستقلة في عدة جوانب، الجانب الثقافي والأخلاقي والمبادئ والتعامل وحتى طريقة التفكير، والذي يهمنا هو الحاجات التي تفرضها البيئة أو المجتمع وتشكل لدى المستقبلين اهتماماً واضحاً.

٦- **التغذية العكسية**: وتعتبر آخر عناصر الإقناع، فهي تعبر عن المعلومات المرتدة التي تصل للمصدر بعد مرور عملية الإقناع بمراحلها المختلفة، وهو ما يتناسب مع عملية الاتصال التفاعلية، فمن يقوم بالإقناع عليه أن يستفيد من المعلومات الراجعة إليه في معرفة مدى استيعاب المستقبل للمعلومات، ومحاولة تصحيح أي خلل في إجراءاته وكلماته حتى يمكن في المستقبل تفادي هذه الاختلالات إن وجدت والارتقاء بمستوى العملية الإقناعية التي يقوم بها.

- الاتصال والنمذجة:

يُقصد بالنموذج اللغة، أو النمط أو مثال للمحاكاة والتقليد سواء من حيث القيم والسلوك والأخلاق الحميدة (نموذج يحتذي به) أو من حيث طريقة اللبس أو تسريحة الشعر مثل الممثلات وعارضات الأزياء، وهو يعني صورة مصغرة لشيء ما مثل المجسم المصغر لعمارة أو مبنى، وقد أوضح مورتينسن "*Mortensen*" أنه تمثيل منظم لجسم أو حدث في الشكل المثالي والمجرد، فالنماذج اعتباطية جدا بطبيعتها،

فالقيام بتلخيص العناصر يُساعد علي إزالة العموميات والتركيز علي العناصر الضرورية، وأن مفتاح نجاح النموذج يرجع إلي توافقه مع عناصر وسلوكيات الاتصال، وأن نماذج الاتصال عبارة عن صور محرفة حتى لا تتوقف عمليات الاتصال النشطة وتتحول إلي صور جامدة وساكنة، وأن نماذج الاستعارة في الاتصال تسمح برؤية شيء واحد من ناحية أخري له أو بديلا له، فبناء النموذج يفيد الباحث وبخاصة في العلوم الطبيعية. وهناك صعوبات تواجه النمذجة في مجال العلوم الاجتماعية ومن بينها علم الاتصال حيث يتم فصل المكونات المختلفة لتحليلها ودراستها، وهذا سيعقد هذه المكونات والمتغيرات وخواصها التي تميزت بها قبل عزلها عن بقية العناصر، كما أن دراسة عملية الاتصال وصياغتها في شكل نموذج يؤدي لتجميدها؛ مما يؤدي لفقدانها سماتها الأصلية، ولا يكون النموذج مطابقاً للواقع، ونتيجة لتعدد واختلاف وجهات نظر وأراء العلماء والباحثين والمتخصصين في الاتصالات وطرائقها ومعالجتها أدى لحدوث جدل حول كيفية التخاطب مع المجتمع، ومدى تأثير ذلك في الناس على اختلاف ثقافاتهم وبناهم الاجتماعية، ولكن معظم العلماء متفقون على رأي السياسي هارولد لاسويل أن مهمة علماء الاتصال هي الإجابة عن السؤال التالي: من قال وماذا قال ولمن قال وما أثر قوله، وقد فسر كل عنصر من هذا الأسئلة تفسيراً مختلفاً تبعاً لاختلاف تخصصات الباحثين، وفي ضوء ذلك تم تطوير نموذجي الاتصال سواء الخطي أو الدينامي.

ا- **النموذج الخطي**: ظهر هذا النموذج الفعال المبسط في نهاية الأربعينات من القرن العشرين، عن افتراضات وضعها كل من الرياضيين ك شانون *K.Shanon*

وويفر D.Weaver إن بساطة هذا النموذج من جهة وشموليته من جهة أخرى، جعلته ذا أهمية في نظر المختصين في علوم الاتصال، ويتكون هذا النموذج من خمسة عناصر أساسية مرتبة على التوالي وهي مصدر المعلومات والمرسل وقناة الاتصال والمستقبل والوجهة، وبذلك تنتقل الرسائل على طول قناة الاتصال، بعد أن يتم تحويلها إلى طاقة كهربائية بوساطة المرسل، ومن ثم يعيد المستقبل بناء الإشارة إلى شكلها، ومع مرور الزمن أعيدت تسمية العناصر السابقة الذكر لتأخذ صيغة أكثر شمولية تلائم التطبيقات المختلفة في أنظمة الاتصال، وعلى هذا فقد قسم مصدر المعلومات إلى مركبتين هما المصدر والرسائل الحاوية على المعلومات المراد نقلها من جهة إلى جهة أخرى، والنموذج المعدل للتسمية هو: المصدر والرمز والرسالة والقناة وكاشف الترميز والمستقبل، ومع شمولية النموذج المقترح وترتيبه، فإنه لم يتضمن شروط عمل أنظمة الاتصال المحيطية والمشكلات المرافقة لها ولاسيما ظواهر التشويش وتغير معالم الإشارات تغيراً عشوائياً وتتدخل مصادر عشوائية الطابع في أنظمة الاتصالات على شكل ضجيج داخلي أو خارجي مؤدية إلى تغيير معالم الرسالة وتشويهها، وهذا ما يسمى الأنتروبية Entropy أو معيار الانحراف عن النظام الأصلي، وفي السياق نفسه ثمة ظاهرة أخرى متلازمة مع أنظمة الاتصال، وهي التعددية Redundancy التي لا تظهر على العموم في مخططات الأنظمة المختلفة على الرغم من أهميتها، وهذه الظاهرة هي الحل الأنجح لمعالجة مظاهر الضجيج المختلفة التي تغير من معالم الرسالة، إذ أن الضجيج يلازم أنظمة الاتصالات ولا يمكن التخلص منه كلياً، إنما يمكن الحد من تأثيراته التشويهية؛ لذا فالنموذج الخطي يعالج الحالة

الساكنة، لأنه يمثل انتقال الرسائل من نقطة إلى أخرى وليس نتائجها أو تأثيرها في المستقبل أو المرسل، وقد أضيف مبدأ التغذية الخلفية، أو الراجعة فيما بعد، إلى النموذج الخطي، وذلك لبيان التأثير المتبادل بين أنظمة الاتصالات وتأثيراتها في العنصر البشري، وقد استخلص هذا المبدأ من الدراسات والأبحاث التي راعت استجابة الأنظمة لأدائها وإمكانية تصحيح هذا الأداء لتقليل الضجيج والتكرار وظواهر التشويه المختلفة.

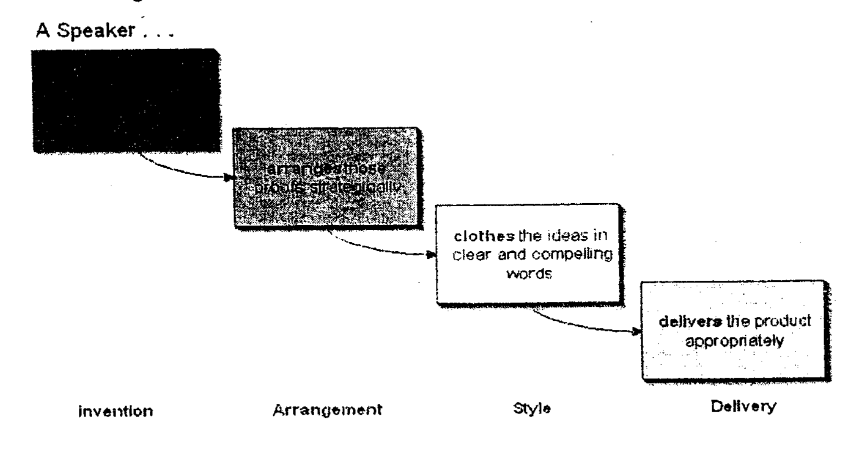
ب- النموذج الديناميي: استنتجت نماذج أخرى لمعالجة نظم الاتصالات وتقويمها تقويماً يختلف عن اهتمامات بعض النظريين، مثل شانون وويفر، وعلى الرغم من سهولة النموذج السابق وعموميته - إلا أنه يفتقر إلى القدرة على التوقع والتحليل والتوصيف؛ لذا طور عالم النفس تيودور نيو كومب *T.Newcomb* نموذجاً يهتم بالتفاعل التبادلي لعناصر أنظمة الاتصالات بين البيئة وعناصر النظام، ولا يهتم نموذج نيو كومب بالنواحي الكمية والرياضية لأنظمة الاتصالات كما هي الحال في نموذج شانون، بل يهتم بالسلوك الإنساني ومتغيراته وعلاقاته، وذلك إضافة إلى مراعاة النواحي العاطفية والفنية للاتصالات في المجتمعات الإنسانية، وفي رأي كثير من أتباع النموذج الديناميي أن وسط انتقال المعلومات هو متغير يؤثر تأثيراً فعالاً في الاتصال على خلاف أتباع نظرية شانون، والدليل على ذلك أن تأثير الرسالة المرئية أو الصوتية في الجمهور أكبر من تأثير الرسالة المكتوبة لما تحمله الرسالة المرئية من نقل للعواطف والمشاعر الإنسانية.

- نماذج الاتصال:

تتعدد نماذج الاتصال ونعرض هنا البعض من هذه النماذج :

- نموذج أرسطو:

وصف أرسطو الاتصال بأنه عملية تجري بين الخطيب أو المتحدث الذي يبتكر حجة يقدمها في شكل قول للسامعين و الجمهور، وهدف المتحدث أن يعكس صورةً إيجابية عن نفسه، وأن يشجع أفراد الجمهور على استقبال الرسالة كما يلي:



وقد رأى أرسطو في كتابه فن البلاغة والتي يعني بها الاتصال وهي البحث عن جميع وسائل الإقناع المتاحة. هذا النموذج يسمى نموذج خطي لأن الخطابة كانت الوسيلة الأساسية للاتصال الذي نعرفه الآن، فقد كانت الخطابة وسيلة اتصالية في المدن اليونانية والرومانية سابقاً ,وكان الإقناع النفسي هو أقرب الشبه بالاتصال الذي نعرفه في هذه الأيام مع اختلاف الظروف والوسائل، وتشير

الأدبيات إلى أن أول من فسر ثلاثية الاتصال هو أرسطو حين ميز بين الخطيب والخطبة والجمهور حيث ذكر أن الخطبة تلقي في موقف معين والخطيب يتلقى باستمرار معلومات من الجمهور وتعد استجابة أو تغذية راجعة ويقوم بعد ذلك بتعديل خطبته.

- **نموذج هارولد لاسويل** *Harold Lassel*:

شهد الاتصال تطوراً أثناء الحرب العالمية الثانية وبعدها، حيث بدأ علماء الاجتماع والسلوكيين والعلوم السياسية وعلماء اللغة، تطوير نظريات للاتصال تعدت حدود تخصصاتهم، فقد كان من بين التطورات التي حدثت في هذه الفترة ظهور عدد من الكتابات التي بحثت في وصف طبيعة عملية الاتصال، ففي عام ١٩٤٨م، قدم"هارولد لاسويل"، وهو من علماء السياسة – منظوراً عاما للاتصال تجاوز حدود تخصصه، ووضح عناصر الاتصال من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية: من يقول؟(المرسل *Who*)-ماذا يقول؟(الرسالة *Says what*)- (بأية وسيلة أو طريقة؟ *In which channel*)- لمن يقول؟ (المستقبل *To whom*)- وما التأثير الحادث؟(التأثير *With what effect*).

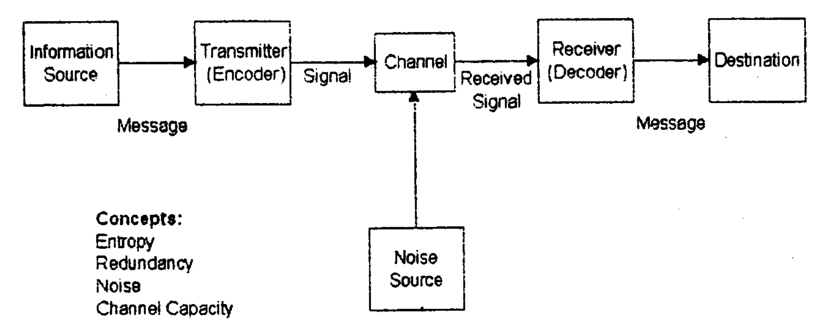
وفق هذا النموذج، يشارك في عملية الاتصال خمس مركبات:

- المرسل: المبادر أو المصدر لعملية الاتصال.
- الرسالة: الأمور التي يبغى المرسل تمريرها، المضمون.
- الوسيلة: وسيلة الاتصال التي تمر الرسالة عبرها.
- المستقبل: الفرد أو الجمهور الموجه له عملية الاتصال.
- التأثير: التغيير الذي يطرأ على المتلقين كنتيجة لتلقي الرسالة.

حيث ركز لاسويل كما فعل أرسطو من قبله بألفي عام على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال ذاتها، هي المتحدث والرسالة والمستقبلون غير أنه استخدم مصطلحات أخرى، وكلاهما عند الاتصال عملية ذات اتجاه واحد يؤثر فيها الفرد علي غيره عن طريق الرسائل التي يبثها.

وقدم لاسويل تعريفاً أعم وأشمل للقناة، فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة إلي الحديث اللفظي بوصفه جزءاً من عملية الاتصال وقدمت طريقته أيضاً منظوراً أعم واشمل لهدف أو تأثير الاتصال؛ مما قدمت طريقة أرسطو، فالاتصال عنده يمكن أن يحقق الإعلام والتسلية، والإثارة والإقناع.

- **نموذج شانون ويفر** *Shannon Weaver*:



بعد عام من ظهور طريقة لاسويل نشر كلود شانون نتائج البحث الذي أجراه لشركة بيل للهاتف لدراسة المشكلات الهندسية لإرسال الإشارات، وكانت هذه النتائج هي أساس نموذج شانون وويفر للاتصالات، وفي كتابهما النظرية الرياضية للاتصال يصفا طبيعة عملية الاتصال بقولهما سوف يستخدم مصطلح الاتصال هنا بصورة واسعة ليشمل جميع الطرائق التي يمكن أن يؤثر بها عقل أخر،

وهذا بالطبع لا يشمل الكلام المكتوب أو المنطوق فقط، ولكنه يشمل أيضا الموسيقي والفنون التصويرية والمسرح والباليه، ويشمل في الحقيقة كل السلوك.

وقد أصبح هذا النموذج الذي يطلق علي نموذج بث الإشارات، النموذج الأكثر تأثيراً ولا يزال نموذجياً، حيث اعتبر أساساً لعدة تعريفات لنماذج تالية حاولت شرح عناصر الاتصال، وقد استنبط شانون الصيغة الأولي من بث إشارات المنظومة التقنية كتليفون التلغراف ثم سرعان ما قام بتعديله، لتعديل عملية الاتصالات بين الأفراد؛ لذا قام بتبديل جهاز الإرسال بالمرسل وجهاز الاستقبال بالمستقبل، وقد أضاف نموذج شانون فكرة جديدة هي فكرة التشويش في عملية الاتصال، وقد بني شانون سير المعلومات من المصدر إلي المستقبل وقبل أن تصل للمستقبل، تعترض هذه المعلومات ظروف مختلفة مثل التحريف أو مواد دخيلة مثل البكاء، أو الضحك، ويطلق عليها مصدر التشويش، رغم إنها غير موجودة في أصل الرسالة، وهذا يؤدي إلي ما نسميه "عدم التيقن" ويمكن التغلب عليه بالتكرار، وأوضح أن هناك صور متعددة للتشويش نمارسها مثل الرسوم المتحركة "الكاريكاتير" الذي يظهر علي صفحات المجلات، والصحف، فتكون عملية الفهم مشوشة، ومختلفة من مستقبل لآخر.

وقد وصف شانون الاتصال من خلال ستة عناصر هي مصدر المعلومات، المرسل، القناة، المستقبل، الهدف، ومصدر الضوضاء.

فمصدر المعلومات هو الذي يختار رسالة معينة من بين مجموعة الرسائل الممكنة، وقد تتكون هذه الرسالة من كلمات منطوقة أو مكتوبة أو صور أو موسيقي. ويحول جهاز الإرسال هذه الرسالة إلي رموز ترسل بواسطة قناة الاتصال من

المرسل إلي المستقبل، وفي حالة الهاتف تكون القناة سلكية، والإشارة تيار كهربائي متغير في السلك، والمرسل هو مجموعة الأجهزة التي تحول الصوت إلي ذبذبات التيار الكهربائي، وفي الحديث الشفهي فإن المصدر للمعلومات يكون العقل، والمرسل هو الجهاز الصوتي الذي ينتج أمواجاً صوتية في الإشارة ترسل في الهواء "القناة".

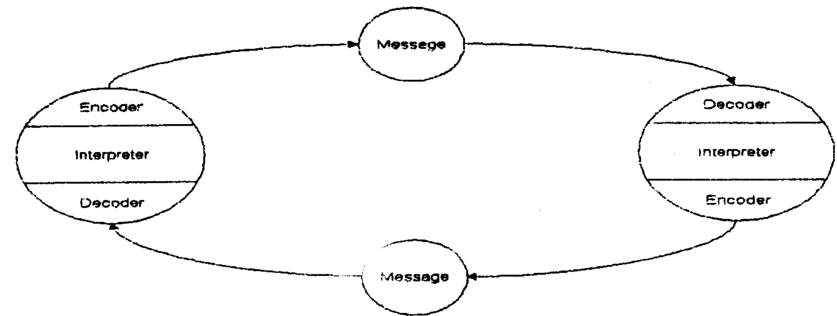
والمستقبل هو نوع من المرسل المعكوس، حيث يغير الإشارة المرسلة إلي رسالة مرة أخري، وينقل الرسالة إلي الهدف، فعندما أتحدث إليك فإن عقلي يكون مصدر المعلومات، وعقلك هو الهدف، وجهاز النطق هو المرسل، وأذنك والعصب الثامن هي المستقبل.

ووجهة النظر هذه تقدم توسعاً واضحاً في فكرة الاتصال لتشمل أنشطة أخري كالموسيقي والفن والباليه والمسرح، وكل السلوك البشري، علي الرغم من أن هذه المدلولات بعيدة الأثر، ولم تدرس لفترة من الزمن، وشملت نظرية شانون وويفر مثل نظرية لاسويل، ليس فقط القنوات الكلامية وإنما شملت أيضاً الإشارة، ووضع الجسم، وأشكالا أخري من السلوك غير اللفظي، وفي توضيحهما لنظريتهما أدخل شانون وويفر مصطلح ضوضاء الذي كان يرمز لأي تشويش يتدخل مع إرسال الرسالة " الإشارة" من مصدرها إلي هدفها، كالتشويش في جهاز الراديو، أو الضباب الكثيف، أو صفحات الجريدة المبتلة غير الواضحة، وقد طورا أيضاً فكرة قناة التصحيح مراقب، ويقارن بين إشارات أساسية أرسلت وبتلك التي تم استلامها، وعندما تختلف الإشارتان ترسل إشارات إضافية لتصحيح الخطأ الذي وقع عند الإرسال.

وطبقاً لهذا النموذج يتبين لنا ما يلي:

- **الرسالة**: ترمّز ليد المرسل للإشارات برموز لغوية ملائمة لجهاز البث.
- **المستقبل**: يترجم الرموز والإشارات لرسالة عن طريق جهاز الاستقبال.
- **التشويش**: كل عنصر يمكن أن يشوّش الانتقال الصحيح للرموز من جهاز البث إلى جهاز الاستقبال مثل خط تليفون مشوش، أخطاء مطبعية أو خط مقطوع أو أحيانا تعدد دلالات للنص.
- **استيعاب الرسالة**: عملية خاملة و"التشويش" يعرقل ويحد من استيعاب الرسالة وليس المستقبل نفسه وإنما خلل في القناة الاتصالية. (لا يوجد عنصر - مركب التأثير بهذا النموذج).

- **نموذج شرام** *Schramm*:



أطلق علي هذا النموذج اسم الخبرة المشتركة(وحدة التجارب) وقد نشر شرام نموذجه عام١٩٥٤م من خلال موضوعه كيف يحدث الاتصال؟ ونموذجه يعتبر مكملا لنموذج شانون واستهدف تطبيقه بصورة أفضل من ناحية التفاهم بين البشر، وقد أدخل فكرة التجربة المشتركة إلي النموذج، والتي قصد بها وحدة الموقف والأفكار والرموز المشتركة بين المرسل والمستقبل، والتي تحدد فاعلية الاتصال، وقد



أوضح طبيعة المرسل حيث يمكن أن يكون فرداً أو مؤسسة، والرسالة يمكن أن تكون بشكل مكتوب أو بصوت إذاعي. إشارة باليد أو أية إشارة ذات معنى، بينما المستقبل فقد يكون شخصاً مستمعا أو مشاهداً أو عضواً مشاركاً في مناقشة أو حوار، أو جمهوراً متظاهراً أو مشاهداً لمباراة رياضية، وأكد على أهمية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل حيث أن الاتصال عنده دائري وليس في اتجاه واحد.

وقد ميز بين ثلاثة مراحل لتكوين واستلام مادة الإرسال-البث وهي:

- المرسل: وضع الشفرة، أي وضع البيان بشكل علني.
- الرسالة (التفسير): ويعني تحديد الشفرة المستخدمة.
- المستقبل: وقصد به فك الرموز وقراءة الأفكار.

وقد أوضح شرام في وصف نموذجه أن المصدر يمكن أن يكون في إرساله للرسالة يتحدث أو يكتب أو يرسم أو يشير، ويمكن أن يكون هيئة كالجريدة أو دار النشر أو محطة التلفزيون أو الاستديو السينمائي، وتكون الرسالة في شكل حبر علي الورق، أو موجات صوتية في الهواء، أو ترددات في تيار كهربائي، أو إشارة باليد، أو علماً في الهواء، أو أي إشارة أخري يمكن شرحها لإعطاء معنى.

والهدف قد يكون شخصاً يستمتع أو يشاهد أو يقرأ، وقد يكون عضوا من مجموعة يشترك في مناقشة علي سبيل المثال أو مستمعاً في محاضرة، أو جمهوراً يشاهد مباراة كرة، أو مظاهرة، أو يكون عضوا في جماعة خاصة نسميها جمهوراً، مثل قارئ الجريدة أو مشاهد التلفزيون.

فالاتصال عنده عبارة عن مجهود هادف يرمي إلي توفير أرضية مشتركة بين المصدر والمستقبل، مع ملاحظة أن كلمة الاتصال أصلها في اللاتينية يعني "عاماً" أو "مشتركاً".

ويقول شرام ماذا يحدث عندما يحاول المصدر أن ينشئ هذه العلاقة المشتركة مع المستقبل؟ يحول رسالته إلي رموز، وذلك بأن يحول المعلومات أو المشاعر التي يرد إرسالها إلي شكل يمكن إرساله. فالصور التي في أذهاننا لا يمكن إرسالها إلا بعد أن تيتم تحويلها إلي رموز، وبمجرد أن تتحول الرسالة إلي رموز ويتم إرسالها، فإنها تفقد الصلة بمرسلها، ويحتار المرسل فيما إذا كان المستقبل للرسالة قد استقبلها وفسرها دون حدوث تغيير أو تشويش أو إذا ما كانت الصورة في رأس المستقبل ستحمل أي شبه لتلك التي في رأس المرسل، وفي هذا النموذج قدم شرام مفهوم مجال الخبرة الذي اعتبره ضرورياً، ليقرر ما إذا كانت الرسالة ستصل إلي الهدف بالطريقة التي قصدها المرسل "المصدر" وخلص إلي أنه في حالة عدم وجود ميادين خبرة لغة وخلفيات وثقافة مشتركة، وما إلي ذلك فإن احتمال أن تفسر الرسالة بطريقة صحيحة ويكون ضعيفاً.

وقد تتبع شرام الطريق نفسه الذي سلكه شانون وويفر، فاقتراح أهمية التغذية الراجعة وسيلة للتغلب علي مشكلة الضوضاء والتشويش، فقال إن التغذية الراجعة تخبرنا بالكيفية التي فسرت بها رسائلنا، فرجل الاتصال ذو الخبرة يغير رسالته في ضوء ما يلاحظه أو يسمع من المستقبلين.

ومن الملاحظ إن شرام يؤمن بأن المستقبل عندما يصدر التغذية الراجعة يصبح مرسلا، ويلغي ضرورة التفرقة بين الاثنين في وصف عملية الاتصال. فكل



واحد منهما يوصف بأنه مصدر ومستقبل للرسالة، فالاتصال دائري ويختلف عن الاتصال القديم ذي الاتجاه الواحد.

وما سبق يوضح أن وجهة نظره عن الاتصال قد كانت أكثر دقة من مثيلاتها في هذه الفترة، وقد أضافت عناصر جديدة في وصف العملية.

فبالإضافة إلي عنصر المصدر والرسالة والهدف، فإنها أوضحت أهمية عملية تكوين وفك الرموز، ودور ميدان الخبرة، هذا إلي جانب أن النماذج السابقة كانت تقرر أن المستقبل قد يكون فرداً أو جماعة أيضاً، وفي العملية الحقيقية لا يمكن التمييز بين المصدر والمستقبل في واقع الأمر.

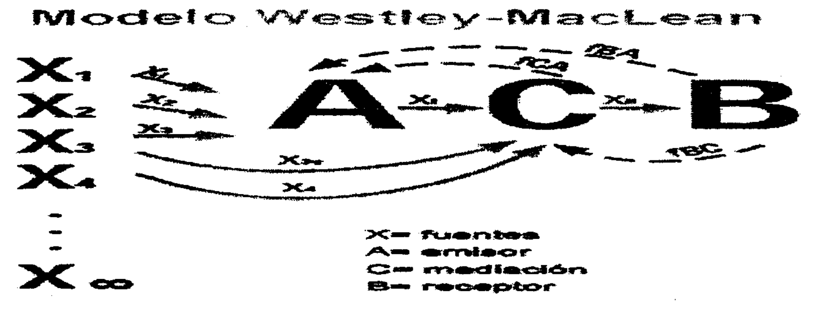
- **نموذج كاتز ولا زار فيلد** *Katz&Lazarefeld*:

في عام ١٩٥٥م قدم عالما العلوم السياسية "الياهو كاتز" و"بول لازارفيلد" مفهومها عن تدفق الاتصال على مرحلتين في كتابهما "التأثير الشخصي"، وقد بنيا النموذج على بحث سابق، وجدا فيه أن المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لاتصل كما ينبغي، ولا يكون لها أثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة عن الاتصال، وقد أوضح بحثهما أن الرسائل السياسية المذاعة والمطبوعة تبدو ذات تأثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت.

ونتيجة للبحث عن سبب عدم وجود هذا الأثر، فقد طورا وجهة نظرهما، وأوضحا الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية، ووسائل الاتصال الجماهيرية، وخلال دراستهما اللاحقة وجدا أن الناخبين المترددين في اتخاذ قرار الترشيح، يتأثرون عادة بمن حولهم من الناس، أكثر من تأثرهم بالمعلومات التي تقدم عن طريق وسائل الاتصال الجماهيري، فالأزواج يتأثرون ببعضهم البعض، وكذلك أعضاء النادي الواحد، والعمال في المصنع والأطفال بوالديهم، وهكذا، وأوضحا أن

بعض الناس أكثر تأثيراً من غيرهم، وهذا الاكتشاف جعلهما يستنتجان أن الأفكار دائماً تنساب مع المذياع أو المطبوعات إلي قادة الرأي، ومنهم إلي من هم أقل نشاطاً من قطاعات السكان في تدفق علي مرحلتين، ففي بعض النواحي يشبه مفهوم التدفق علي مرحلتين إلي حد كبير الآراء السابقة عن الاتصال، وعلي الرغم من أن الأبحاث اللاحقة قد اقترحت إن هذا المفهوم يمكن تطبيقه علي حالات محددة فقط فهذه الصيغة أوضحت الصلة بين الاتصال وجها لوجه والاتصال الجماهيري، كما لفتت النظر لفكرة قادة الرأي.

- **نموذج وستلي وماكلين** *Westley & MacLean*:



أثناء هذه الفترة طور بروس وستلي ومالكوم ماكلين وصفاً لعملية الاتصال، واختلف نموذجهما عن الطرق السابقة، وذلك بأن اقتراحاً أن الاتصال لا يبدأ بمصدر بل بمجموعة من الإشارات أو الرسائل المحتملة، ففي رأيهما إن هناك عدد كبير من الإشارات والرسائل المحتملة في بيئة القائم بالاتصال اسماه "سينات"، فالإشارات يمكن أن تكون "س" واحدة أو أكثر مثل السمع واللمس والنظر.

وقد تعرض النموذج للاتصال الجماهيري والاتصال الشخصي، والعلاقة بينهما، كما وسع مفهوم التغذية الراجعة واقترح أن الاتصال يستقبل رسائل بدل من أن يرسلها كما قدم النموذج مفهوما مختلفا للرسائل والإشارات أكثر من النماذج الأخرى.

و قد اعتبر نموذج "وستلي وماكلين أكثر تعقيداً من النماذج السابقة، وأدت مكوناته الكثيرة من الخطوط والأسهم إلى النظرة الجديدة إلى الاتصال الذي توسع في طرق رئيسة عدة.

وقد أوضح "وستلي- وماكلين" ضمنياً أن الرسائل ليست كلها مهمة لعملية الاتصال، أو لأنها قد أرسلت عن قصد أو أنها ناتجة عن نشاط إنساني، ففي مفهومها أن الحريق، والعطس، وحادث المرور، أو الدمعة، أو ملابس الشخص، أو حتى الصمت كلها تعُد رسائل مهمة للأشخاص الذين لهم علاقة بها.

- **نموذج بيرلو** *Berlo*:

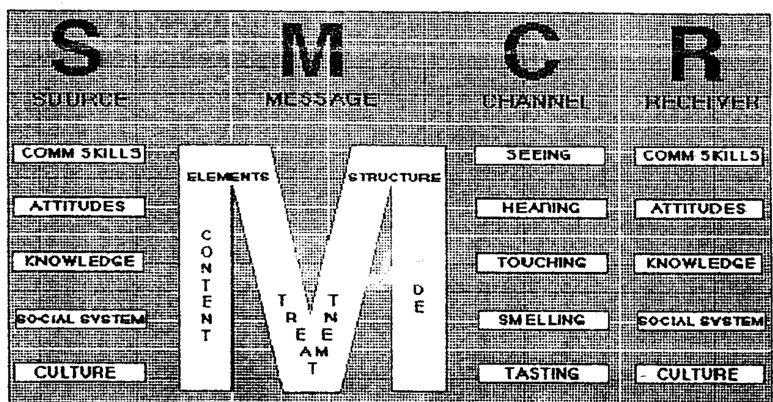
خطأ!

Berlo's Model of Communication

A Source encodes a message for a channel to a receiver who decodes the message: S-M-C-R Model.

في السنوات الخمس عشرة الأخيرة تطور عدد من نماذج عملية الاتصال اعتماداً على أعمال العلماء السابقين وأكثر ما يذكر في هذا الصدد هو كتاب "ديفيد بيرلو" عملية الاتصال الذي ألفه عام ١٩٦٠م، ويبدو الكاتب متأثراً بوجهة نظر "أرسطو" عن الاتصال و يشمل العناصر التقليدية: المصدر والرسالة والقناة والمستقبل.

وقد وضع لكل هذه العناصر عوامل ضابطة، فالمهارات، والمواقف والمعرفة والثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر قد ذكرت علي إنها مهمة لفهم طريقة عملية الاتصال، كما أن المحتوي والمعالجة والرموز عملية مهمة للرسالة، وقد أهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسة للمعلومات وأن العوامل نفسها تؤثر علي المستقبلين كمصادر.



وركز "بيرلو" في شرحه للنموذج على أن الاتصال عملية متسلسلة، وأن المعاني موجودة في الناس وليس في الكلمات، أي أن تفسير الرسالة بشكل رئيس يعتمد على المرسل والمستقبل وما تعنيه الكلمات لهما أكثر من اعتمادها على عناصر الرسالة نفسها.

إن إطار "بيرلو" بتأكيده على أهمية المعنى المرتبط و الملازم للرسالة من قبل المصدر والمستقبل، يكون قد دعم و عزز التحول الذي يبعد عن نظريات الاتصال التي تؤكد على بث المعلومات إلى وجهات النظر التي تركز على تفسير المعلومات.

وقد انعكس توسع وانتشار دراسة الاتصال على مناهج الكليات والجامعات، فأنشئ العديد من الدوائر في السبعينات، وغيرت بعض برامج الخطابة إلى برامج عن الاتصال الخطابي، وحدث الشيء نفسه في بعض دوائر الصحافة حيث غير مسمى الصحافة إلى الاتصال الجماهيري، ولقد وضع بيرلو للعناصر التقليدية المصدر والرسالة والقناة والمستقبل عوامل ضابطة فالمهارات. والمواقف. والمعرفة. والثقافة والنظم الاجتماعية للمصدر، ذكر إنها مهمة لفهم طريقة الاتصال. كما أن المحتوى والمعالجة والرمز مهمة للرسالة، وقد اهتم النموذج بالحواس الخمس بصفتها قنوات رئيسة للمعلومات وان العوامل نفسها تؤثر على المستقبل كمصادر.

وقد أكد هذا النموذج أن هدف الاتصال الأساسي هو التأثير في الآخرين فلا اتصال دون وجود هدف وقد أعُتبر نموذجه مثالا للاتصال الشخصي حيث يتوقف نجاح الاتصال علي مهارات المرسل واتجاهاته.

- **نموذج نيو كومب** *Newcomb*:

في عام ١٩٦١م طور عالم النفس نيو كومب نموذجاً للاتصال في كتابه عملية التعارف، واستهدف في نموذجه وصف ما يحدث بين شخصين حدث تقارب بينهما حيث اشتملت على إشارات إلى أشخاص ورسائل دون تفرقة دقيقة بين المصدر والمستقبل، وتعتمد على تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدلا من إرسال

المعلومات فيما بينهم.

وقد اعتمدت وجهة نظر "نيو كومب" على نظرية الاتساق أو التوازن التي تقول إن الناس يحتاجون للمحافظة على انسجام مشاعرهم ومعتقداتهم وسلوكهم، ولغرض التوضيح يمكن أن نعتبر أن شخصاً ما (أ) اعتباراً إيجابياً للشخص (ب)، وشعوراً إيجابياً تجاه رسالة معينة أو شيء معين، وليكن مرشحاً سياسياً على سبيل المثال، وأن الشخص (أ) يعتقد أن الشخص (ب) يشاركه الفكرة نفسها عن المرشح السياسي. فإذا تناقشاً حول المرشح واكتشف (أ) أن (ب) لا يشاركه الفكرة نفسها، فحالة من عدم التوازن ستحدث حسبما يرى نيو كومب، وفي هذه الحالة فإعادة تحقيق التوازن سيحتاج إلى واحد أو أكثر من التغيرات التالية:

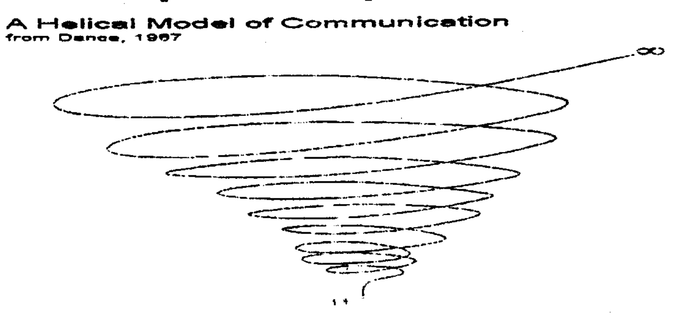
- تغيير في شعور (أ) تجاه (س) كأن يقلل من مدى معارضته للشخص (ب).
- تغيير في إدراكه لشعور (ب).
- تقليل في مدى أهمية شعور (أ) تجاه(س).
- تغيير في قوة ودرجة انجذاب (أ) إلى (ب).
- إنقاص في درجة الصلة المشتركة للملاحظة المدركة والتي يعزوها (أ) إلى (س) لنفسه ول (ب).

وعلى هذا فإن إطار عمل "نيو كومب" يسير إلى الشخص (أ) في مثالنا هذا ربما يغير رأيه تجاه المرشح السياسي، أو يغير إدراكه لشعور (ب) تجاه المرشح، أو يقلل من اهتمامه بالموضوع، أو يغير من مدى انجذابه إلى (ب)، وربما يقلل من تقييمه الحالي للنظرة المشتركة بينه وبين (ب) في مثل هذه المواضيع، كما فعل

السابقون فإن صيغة "نيو كومب اشتملت على إشارات إلى الأشخاص والرسائل دون التفرقة بين المصدر والمستقبل، وإن اختلفت بطريقة "نيو كومب" عن الطرق السابقة في وصفها لعمليات الاتصال من حيث تفسير ما يحدث داخل الأفراد بدل إرسال المعلومات بينهم، وساهم بهذا في الحركة التي تبتعد عن النظريات المتأثرة بالإرسال وحده.

- **نموذج دانس** *Dance*:

نشر فرانك دانس نموذجه الحلزوني الشائق عن الاتصال عام ١٩٦٧م، وكان نموذجه هذا مختلفاً اختلافاً أساسياً عن كل النماذج السابقة، وقد قصد باختياره لهذا الشكل أن يعكس الاتصال على أنه عملية تحويلية معقدة، قال عنها: "إذا نظرنا إلى الاتصال كعملية فإننا نكون مرغمين على تكييف دراستنا و أدوات هذه الدراسة لتلائم شيئاً نشطاً يتغير في اللحظة ذاتها والتي ندرسه فيها".



والشكل السابق يوضح لنا إن نموذجه الحلزوني ينظر إليه بوصفه طريقة لدمج ملامح النماذج ذات الخط المستقيم مع ملامح النماذج الدائرية، مع تجنب نقاط الضعف في كل طريقة، وقد أضاف نموذج دانس إلي نموذج التغذية الراجعة الدائرية اهتماماً ببعد جديد وهو البعد الزمني، موضحاً أن أي حدث اتصالي يضيف للخبرات الاتصالية السابقة لكل الأطراف المعنية.

▪ **نموذج واتزلاويك وبيفن وجاكسون** *Watzlawick, Beavin & Jackson*:

في العام نفسه ١٩٦٧م كتب "بول واتزلاويك وبيفن ودون جاكسون الفوائد العلمية للاتصال الإنساني الذي نظر للاتصال من زاوية الطب النفسي والعلاجي، وقد أثرت طريقتهم ومفاهيمهم واقتراحاتهم على التفكير ألاتصالي منذ ذلك الوقت.

وقدمت وجهة نظر واتزلاويك وبيفن وجاكسون شكلاً عاماً من الاتصال، وصوروا الاتصال على أنه عملية أخذ وعطاء للرسائل بين الأفراد، وركزت وجهة نظرهم على أن الاتصال لا يحدث من المصدر عن قصد، بل وفقاً لما ذهب إليه "شانون" و"ويفر" من أن الاتصال عملية مفروضة علينا ولا حيلة لنا فيها، وما دمنا نتعامل مع الناس فلابد من اتصالنا بهم.

ووضح أنهم نظروا إلى الاتصال على أنه نشاط تراكمي مستمر بين أفرد يعملون تبادلياً مرسلين ومستقبلين، ومثل معاصريهم أثبتوا في كتاباتهم أنه لكي نفهم الطريقة التي يتم بها الاتصال، فلا بد للشخص من أن ينظر إلى ما بعد الرسالة والقناة، ليرى المعاني التي يقصدها الأشخاص المعينون من كلماتهم وأفعالهم.

▪ **نموذج مارشال مكلوهان** *Marshal Mcluhan*:

رسم المربي مارشال مكلوهان في الستينات من القرن العشرين، الخطوط الرئيسة في مجال الاتصال، حين ربط بين معظم الظواهر النفسية والاجتماعية المعاصرة وتوظيف وسائل الإعلام في الحضارة الحديثة، وقد نبهت عبارته الشهيرة « تكمن أهمية الرسالة في وسيلة نقلها » كثيراً من صانعي الأفلام والمصورين والفنانين وغيرهم إلى أن المجتمع المعاصر ينتقل من ثقافة المطبوعات، كالكتب والمجلات والجرائد وغيرها، إلى ثقافة المرئيات والمسموعات، وأهم الصيغ الثقافية

التي اهتم بها مكلوهان وأتباعه هي التي ترافقت مع التجهيزات المتطورة والمعقدة التي أظهر الجيل الشاب اهتماماً واضحاً بها مثل السينما والتلفزيون والمسجلات، ومن الواضح أن الاهتمام بالاتصال بدأ، في الوقت الراهن، يبتعد عن المكلوهانية ويرتكز على الإعلام الجماهيري وصناعته وأثره في مستمعيه، والاتصال الموجه وأثره في المعارضة، والاتصال في الأفراد بوصفه وسيلة لتبادل المعلومات وديناميه الاتصال الكلامي وغير الكلامي بين الأفراد ومنه التخاطر والإدراك الحسي لمختلف أنواع الاتصال واستخدام تقنيات الاتصال لأغراض اجتماعية وفنية وتعليمية، وتطوير وسائل نقد المحاولات الفنية باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة، ورأي عبر نموذجه أن الوسيلة هي الرسالة وهي من أكثر النظريات الإعلامية انتشاراً ووضوحاً حيث أوضح عبر نموذجه أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مستقلا عن تقنيات الوسائل الإعلامية، فالموضوعات والجمهور الذي توجه له وسائل الإعلام ومضمونها، يؤثران علي مستقبل ومستخدم تلك الوسائل.

وقد عرض أربع مراحل تعكس ناتج التاريخ الإنساني، وهي:

- المرحلة الشفوية أي قبل التعليم.
- مرحلة كتابة النسخ والتي ظهرت في اليونان واستمرت ألفي عام.
- عصر الطبع من عام ١٥٠٠ إلي عام ١٩٠٠م.
- عصر وسائل الإعلام الالكتروني من ١٩٠٠م وحتى الآن.

• نموذج روجرز و كنكيد *Rogers and Kincaid*:

يعتبر نموذج إيفرت روجرز ولورانس كنكيد من أحدث ما كتب في عملية الاتصال، وقد قدماً هذا النموذج في كتابهما "شبكات الاتصال: نحو نموذج جديد للبحث" الذي نشر عام ١٩٨١م حيث وصف المؤلفان ما أسماه بنموذج التلاقي للاتصال، وركز على أهمية المعلومات والطريقة التي ترتبط بها الأفراد في شبكات اجتماعية ووصفاً الاتصال بأنه:

عملية يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة؛ ليصلوا بذلك لفهم مشترك، وهذه العملية الدائرية تستدعي إعطاء معانٍ للمعلومات المتداولة بين اثنين أو أكثر من الأفراد أثناء تحركهم نحو التلاقي وهذا يدعو فردين أو أكثر إلى التحرك تجاه بعضها وأن يتحدا في رأي أو مصلحة مشتركة.

وفي توضيحهما للكيفية التي تعمل بها عملية التلاقي ذكراً أن الاتصال يبدأ دائما بـ " وبعد ذلك" ليذكرنا بأن شيئاً ما قد حدث قبل الآن نبدأ بملاحظة العملية، فالمشترك "أ" قد يفكر وقد لا يفكر في الماضي قبل أن يبدأ في المشاركة في المعلومات "م١"مع المشترك "ب" إذ عليه أن يدرك المعلومات التي قدمها "أ"؛ ليعبر بها عن أفكاره قبل أن يتجاوب بأن يتقاسم المعلومات "م٢" مع "أ" وبعد هذا فأن "أ" يفسر معلوماته الجديدة، وربما يعبر عن نفسه مرة ثانية بمعلومات إضافية"م٣" عن الموضوع نفسه، ويفستر "ب" هذه المعلومات ويستمران علي هذه الحالة "م٤...م٥" إلي أن يقتنع أحدهما أو يقتنعاً سوياً بأنهما قد وصلا إلي فهم مشترك وكافٍ عن الموضوع قيد البحث.

وقد أتضح في الآراء السابقة أن نموذج التلاقي قد بين أن الاتصال هو إرسال واستقبال للرسائل بين فردين يستهدفان الفهم المشترك لأي موضوع، ورغم

الاعتراف بدور العمليات التفسيرية التي تحدث بين الأفراد فإن نظرية "روجرز *Rogers*" و"كنكيد *Kincaid*" أكدت تبادل المعلومات والتشابك فيما بينهما، وقد قدمت وجهة نظرهما الاتصال على أنه عملية متتابعة وليست حدثاً واحداً، ووجهة النظر هذه هي التي تؤكدها كل النماذج في السنوات الأخيرة.

▪ نموذج روس *Ross*:

وهذا النموذج يعتمد على التفاعل بين ستة عناصر أساسية هي المرسل- الرسالة – الوسيلة – المستقبل – رجع الصدى- السياق.

و يتمثل جوهر النموذج فيما يلي:

- مرسل يضع أفكاره في كود، ويحتوي على منبهات تتفق مع وجهات نظره وقناعاته.
- الظرف الذي يحدث فيه الاتصال يعمل كمؤثر يحدد المعنى العقلي للفكرة، ويتم نقل فكرة الرسالة بواسطة قنوات ووسائل تحمل الرسالة للمتلقي.
- يقوم المتلقي بفك وحل الكود ويختار المنبهات التي تتفق مع ثقافته وخبراته ومن خلال تجاربه الماضية حيال تلك المعلومات ومن مشاعره وأحاسيسه وعواطفه وقت التلقي.
- بعد أن يفسر المتلقي الرسالة يمكنه الاستجابة لها، والتي تمثل رجع الصدى أي رد الفعل الذي يتيح للمرسل معرفة مدى تحقيق الرسالة لهدفها.
- يؤكد على أهمية الظرف أو المناخ العام للحالة التي يحدث فيها الاتصال، ويتضمن السياق العام مشاعر أو اتجاهات وعواطف المرسل والمتلقي "المستقبل".

- وسائط الاتصال التعليمي:

لقد غزت وسائط الاتصال الحديثة مجالات الحياة جميعها محولة العادات ومختزلة المسافات، وقد استفادت المدارس هي الأخرى من هذا الغزو، إذ تم دعم مرافقها بالقاعات المتعددة الوسائط، والمجهزة بالتلفاز وأجهزة التسجيل والحاسوب المرتبط بشبكة الانترنت، الأمر الذي أتاح للمتعلمين فرص التعامل مع هذه الوسائط، والإبحار عبرها نحو عالم لا حدود له، عالم يجمع قضياه في التواصل وتبادل المعلومات، وهكذا لم يعد التعليم قائما على السبورة السوداء والطباشير والمسحة فحسب، بل فتحت الأبواب أمام كل وسيط حديث، ليواكب بحق ما أحدثه الاتصال من ثورة تكنولوجية.

- الخصائص المميزة لوسائط الاتصال التعليمية:

وتتمثل هذه الخصائص في كونها:

- **جزء لا ينفصل عن مكونات المنهج الأخرى:** تجمع معظم الآراء التربوية على أن عناصر المنهج في أبسط صورة لها تضم أربعة عناصر رئيسة متفاعلة هي الأهداف التعليمية ومحتوى المنهج والوسائط والأساليب والأنشطة التعليمية والتقويم، ويضيف تانر(*Tanner*) إليها عنصر ترتكز إليه هذه العناصر الأربعة وهو فلسفة واضعي المنهج.
- **عامل مساعد للمعلم (حليفة وليست خليفة له):** وسائط الاتصال التعليمية تُعين المعلم على أداء مهمته، وإذا أحسن اختيارها واستخدامها فإنها تكمل عمله، وتزيد من فعالية أدائه، أي أنها لا يمكن أن تحل محله أو تقوم بعمله، فمجرد وجودها في الموقف التعليمي ليس ضماناً لتحقيق الأهداف، وإنما

اختيارها وتوظيفها الجيد من جانب المعلم هو مصدر زيادة فاعلية التعلم.

- **تعليمية وترفيهية**: يستخدم المعلم وسائط الاتصال التعليمية لتحقيق أهداف تعليمية وتربوية لا تتحقق بدونها فهي ليست كمالية أو ترفيهية وإنما لها قيمتها وأدوارها الهامة في عمليتي التعليم والتعلم.
- **ليست بديلة للغة أو الكتاب الدراسي**: تطرف البعض ممن بهرتهم فعالية وسائط الاتصال التعليمية في مواقف التعليم والتعلم، فاعتقدوا أنها يمكن أن تحل محل الكتاب الدراسي، لكن هذا أمر لا يمكن حدوثه، فما هي إلا معينات لتوضيح ما في الكتاب الدراسي من كلمات وألفاظ ورموز وأرقام.
- **ليست مجرد عملا جماليا فنيا**: يخطئ من يعتقد أن وسيلة الاتصال التعليمية ما هي إلا إنتاج فني جمالي تستخدم في تجميل جدران وفصول المدرسة، ووسيلة للتنافس في المعارض البهيجة، فهذا لا يدخل ضمن الوظائف التربوية لها، فالإسراف في الجوانب الجمالية للوسيلة، قد يأتي أو يكون على حساب القيمة والدقة العلمية، فيحدث التشتيت وتفقد الوسيلة أهميتها وفعاليتها.
- **لا يقتصر استخدامها على مادة معينة**: حيث يمكن أن تخدم جميع المواد الدراسية وليست مواد محددة بعينها.
- **لا يقتصر استخدامها على مرحلة تعليمية معينة**: فهي تؤدي إلي تحقيق أهداف التعلم في كافة المراحل التعليمية المختلفة، وذلك لتفاوت مستويات الصعوبة والسهولة والتجريد بين هذه الوسائط، وهذا يُمكن المعلم من اختيار الوسائط المناسبة لمستويات المتعلمين.

- **لا يقتصر استخدامها على توضيح الأمور المادية والحسية فحسب بل على توضيح الأفكار المجردة أيضا**: هناك من يري أن وسائط الاتصال التعليمية لا تصلح إلا لتوضيح الأمور المادية والحسية كجسم الإنسان، وتضاريس الدولة، وتركيب آلة الاحتراق الداخلي، والواقع يؤكد إنها تصلح أيضا لشرح الأفكار المجردة كالحرية، والاتحاد والمساواة والرموز الكيميائية والمعادلات الجبرية.

- فوائد استخدام وسائط الاتصال التعليمية:

يعمل القائمون علي عمليتي التعليم والتعلم علي جعل هذه العملية مثمرة، وتحقق نتائج جيدة من خلال تحقيق الأهداف المحددة والمرسومة للتعليم، ومن هذه الجهود استخدام تكنولوجيا الاتصال التعليمي، ولقد أكدت أدبيات التربية فوائدها المتعددة، ويمكن الإشارة إلي بعضها:

- إثارة حب الاستطلاع لدي المتعلم وتحفزه علي التعلم.
- خلق فرص متساوية للتعلم من خلال التغلب علي الفروق الفردية واستحواذ مجموعة قليلة من المتعلمين علي التعلم داخل حجرة الدراسة "الفصل".
- توفير تغذية راجعة للمتعلم يستطيع من خلالها الحكم علي مدي تقدمه في عملية التعلم.
- خلق عادات تعلم إيجابية والتي منها التحليل والتركيب والحكم علي الأشياء وحل المشكلات.
- خلق مواقف تربوية تقرب المتعلم من التطورات الحادثة والتقدم الذي يشهده العصر وتجعله أقرب إلي الواقع الذي نعيشه ويستوعب هذه التطورات.



- تُساعد المتعلم في استخدامه أكثر من حاسة أثناء التعلم؛ مما يساعده في إدراك المفاهيم والأفكار والمعارف بصورة أفضل.
- توفير الوقت والجهد في عمليتي التعليم والتعلم.
- تقوية وتكوين العلاقات الايجابية بين المعلم والمتعلم.
- تغيير دور المعلم من ملقن إلي ميسر وموجه لعمليتي التعليم والتعلم.
- توفير مصادر تعلم إضافية، ولا تبقي العملية مقتصرة علي ما يحتويه الكتاب المدرسي، وما يمليه المعلم علي المتعلمين.

- عوامل زيادة فعالية استخدام وسائط الاتصال التعليمية:

ينبغي أن تتوفر في المعلم الذي يستخدم وسائط الاتصال التعليمية كفاءات خاصة حتي يمكنه استخدمها استخداما سليما، ويمكن الإشارة إلي البعض من هذه الكفاءات في أن يكون ملما أو علي دراية بما يلي:

- **نظريات علم النفس التعليمي وخاصة ما يتعلق بمراحل النمو المختلفة:** وبذلك يتمكن من تكييف عرض الوسيلة واستخدامها مع استعدادات وميول المتعلمين في كل مرحلة، وإذا لم يتحقق هذا الشرط فيكون استخدامه لها خاطئ في معظمه؛ مما يترتب عليه عدم جدوى استخدامها، ويصبح استخدامها قليل أو عديم الفائدة.
- **تشغيل الوسيلة التي يريد استخدامها:** فلا يكفي أن يكون المعلم ملماً بنظريات علم النفس التعليمي، إنما بالإضافة إلى ذلك يجب أن يكون على دراية بتشغيلها فإذا لم يكن كذلك فربما لا يجد من يشغل له جهازاً معيناً كجهاز السينما مثلا في الوقت المناسب لاستخدامها، ربما لانشغال

الشخص الآخر في عمله أو لغيابه، أو لخلافه معه أو لأي سبب آخر؛ مما يترتب عليه تعطيل العمل، إلى جانب أن المتعلمين ربما لا يقدرونه التقدير الكافي بسبب اعتماده على الآخرين في تشغيل الأجهزة، ولكن إذا توفر هذا الشرط يشعر المعلم باطمئنان عند استخدامه الوسيلة في الوقت المناسب وبالطريقة التي تتلاءم معه، وكذلك يزيد من تقدير المتعلمين له.

- **صيانة أجهزة وسائل ووسائط الاتصال التعليمي**: فلا يكفي أن يكون على دراية بتشغيل الوسيلة وإنما يجب عليه أن يكون على دراية بصيانتها وبخاصة الأجهزة الحساسة منها كأجهزة السينما والفيديو والحاسبات وغيرها من الأجهزة، وذلك لكي يدوم استعمالها واستخدامها لفترات طويلة، أما في حالة عدم درايته بصيانة هذه الوسائل، فذلك سيؤدي إلى قلة فاعلية هذه الأجهزة؛ مما يترتب عليه استهلاكها واستبدالها بغيرها؛ مما يؤدي إلي تكليف المؤسسات والحكومات نفقات كثيرة.
- **مصادر الحصول على وسائل الاتصال التعليمي وأنواع الوسائل المختلفة وفوائدها التربوية**: فإذا تحقق كل ذلك، فسيكون المعلم على علم كامل بزمن الحصول على الوسيلة، ومكان الحصول عليها، وأنواعها المختلفة، والفوائد التربوية التي تتحقق من استخدامها؛ مما يترتب عليه زيادة الفاعلية من استخدامها والانتفاع بها، واختيار المناسب منها، وذلك حسب طبيعة كل درس، وإذا لم يتحقق ذلك نتيجة لجهل المعلم بكيفية وطرق الحصول على الوسائل أو معرفة أنواعها، أو العلم بفوائدها التربوية. فسوف تقل فاعلية التعليم ويصبح قليل أو عديم الجدوى.

- **شروط العرض المناسب لكل وسيلة:** فعند استخدامه لجهاز العرض السينمائي، ينبغي أن يكون على علم ودراية بأنه يحتاج لمكان مجهز بالستائر السوداء ومصدر للتيار الكهربائي، وبالمسافة المناسبة التي يجلس عندها الصف الأول من المشاهدين، وغيرها من شروط لازمة لتحقيق الفائدة من العرض.
- **مؤمناً ومقتنعاً بالدور الهام الذي يمكن أن تحققه وسائل الاتصال التعليمية في التعليم:** فإذا كان المعلم مقتنعاً باستخدام وسائل الاتصال التعليمية ليس فقط لمجرد الاستخدام، وإنما عن إيمان واقتناع بدورها الفعال في المواقف التربوية المختلفة، أما إذا استخدمه استخداماً تقليداً لغيره، أو لمجرد تضييع الوقت، أو لراحته الشخصية وليس عن اقتناع بأهميتها فهذا يؤثر ذلك على النتائج المتوقعة من استخدامها.

- **مراحل استخدام وسائط الاتصال:**

وتتمثل فيما يلي:

- الإعداد:

وهذه المرحلة تسبق عملية الاستخدام، والذي يتضمن ما يلي:

- **التكنولوجيا:** لابد من أن يتأكد المعلم من إن الجهاز يعمل بطريقة صحيحة، وليس به أعطال أو خلل أو أن هناك نقص في المواد، فإذا كان الجهاز علي سبيل المثال "*Overhead*" فلابد من التأكد من إنه يعمل بشكل صحيح، وأن الوصلات الكهربائية تعمل بشكل صحيح وكاملة، وكذلك الشفافيات غير ناقصة وكاملة وغير تالفة، وإذا كانت برنامج خاص بالكمبيوتر فلابد من التأكد من وجوده علي الجهاز، وأن الجهاز والبرنامج يعملان بكفاءة، فالتأكد من مدي صلاحية

التكنولوجياً قبل الاستخدام يبعد المعلم عن الحرج الذي قد يؤثر سلبياً علي عمليتي التعليم والتعلم، ويعطيه فرصة للبحث عن بدائل إذا شاب التكنولوجيا خلل أو نقص يحول دون استخدامها.

- **المكان**: ينبغي علي المعلم أن يتأكد من مناسبة المكان لاستخدام التكنولوجيا من حيث توافر مصادر الكهرباء والستائر وتوافر أجهزة العرض وشاشات العرض، وان يكون بعيدا عن الضوضاء وهكذا.
- **عمليتي التعليم والتعلم**:وهنا يقوم المعلم بإعداد الأنشطة التي تصاحب عملية الاستخدام والتي يستخدمها أثناء وبعد الاستخدام،ويقوم بإعداد الأسئلة القبلية والأسئلة البعدية للاستخدام.
- **الاستخدام:**

وهنا يجب علي المعلم مراعاة ما يلي:

- **قبل الاستخدام**: ويكون دور المعلم هنا تهيئة أذهان المتعلمين للمادة التي سيتم تعلمها وعرضها من خلال هذه التكنولوجيا وتعريفهم بطبيعة الاستخدام، وتوجيه بعض الأسئلة التي يمكن من خلالها إثارة دافعية المتعلم لمتابعة العرض والتعامل مع هذه التكنولوجيا.
- **أثناء الاستخدام**: وفي هذه المرحلة يقوم بمتابعة سير عملية التعلم وتعامل المتعلمين مع التكنولوجيا، ويقوم بمساعدتهم إذ استلزم الأمر ذلك، وإلي جانب ذلك يقوم بالتأكد من الانضباط، وعدم التشويش، وتحديد فترات التعامل مع التكنولوجيا عند الضرورة.
- **بعد الاستخدام**: ولكي يتحقق المعلم من تحقق الأهداف المحددة من استخدام التكنولوجيا، فعليه القيام ببعض الأنشطة مثل توجيه الأسئلة أو حل بعض

المسائل أو مناقشة ما تم تعلمه، وغير ذلك من الأنشطة والإجراءات التي من شأنها مساعدته على معرفة نتائج استخدامه واختياره من التكنولوجيا.

- المتابعة:

ولكي يتمكن المعلم من تطوير استخدامه للتكنولوجيا يجب عليه أن يحصر الايجابيات والسلبيات للتكنولوجيا المستخدمة، والتي يمكنه الوصول إليها من خلال خبرته التي تكونت لديه نتيجة الاستخدام، فقيامه بكتابة التقرير ورفعه إلي جهات الاختصاص المعنية، وابدأ رأيه في فاعليتها ومناقشته طرق الاستخدام مع زملائه، كل ذلك من شأنه تعزيز وتطوير طرق وأساليب الاستخدام والوصول إلي نتائج جيدة وخبرات متبادلة حول طرق الاستخدام، والتي تؤدي في النهاية إلي تحقيق الأهداف المتوقعة، وهذا يوضح أهمية المتابعة والتقييم لتكنولوجيا الاتصال التعليمي، والتي من خلالها يمكن الوصول إلي:

- الحكم علي مدي فاعليتها وتحقيقها للأهداف المتوقعة والمرجوة.
- التوصل إلي قرارات بشأن الاستمرار في استخدامها، أو التفكير في بديل لها.
- كشف جوانب ربما تكون غائبة عن أذهاننا، وعن طرق وأساليب تستخدم بها التكنولوجيا.
- اكتساب خبرات تتعلق باستخدام وتوظيف تكنولوجيا الاتصال التعليمي.
- تزويد الإدارة بمعلومات هامة حول التكنولوجيا كجوانب القصور في الإمكانات التي توفرها وتسهم في تطويرها وتحديثها.

- أهمية وسائط الاتصال التعليمي:

تتمثل أهمية وسائط الاتصال التعليمي فيما يلي:

- **توسيع مجال الخبرات التي يمر بها الطالب**: تساعد وسائط الاتصال التعليمية في تحسين مستوى التدريس بتعويض الطالب عن الخبرات التي لم يمر بها سواء لخطورة تعرضه لها، أو لبعدها عن مكان الدراسة، أو لتباعد فترات حدوثه أو لصِغر الشيء المستهدف دراسته أو لِكبره أو تكون معقدة أو مستحيلة، ففي كل ما سبق يمكن الاستفادة من وسائط الاتصال التعليمي الحديثة في تحقيق تعليم أفضل يترتب عليه بالتالي تعلُّم أثمر.

- **تساعد الطالب على فهم معاني الألفاظ التي تستخدم أثناء الشرح**: فكثيراً ما يُلاحظ أن الطالب يتردد ويكتب ألفاظاً دون أن يدرك مدلولها؛ لذا يعتمد على حفظها واستظهارها حتى يحين وقت الامتحان ليتخلص منها إلى الأبد، وتكون النتيجة نسيان المعلومات بعد أدائه للامتحان، ولكن باستخدام وسائط الاتصال التعليمي يزود الطالب بأساس مادي محسوس لأفكاره، ويقلل من استخدام الألفاظ التي لا يفهم معناها.

- **تسهم في زيادة ثروة المتعلم من الألفاظ الجديدة**: تقوم وسائط الاتصال التعليمية بدور هام في زيادة ثروة الطلاب من الألفاظ الجديدة، ويتضح ذلك مثلاً عند قيامهم برحلة تعليمية لأحد المصانع، فيرى الطلاب خطوات صناعة المنتج، ثم يعبّرون عمّا شاهدوه مستخدمين ألفاظاً جديدة ذات معنى واضح بالنسبة لهم.

- **تعمل على إثارة اهتمام المتعلمين وإيجابيتهم للتعلم**: ما الفرق بين فصلين في أحدهما يقوم المعلم بالشرح الشفوي (الإلقاء)، وفي الآخر يقوم المعلم في نفس الموضوع بتجارب عملية أو يستخدم خريطة أو نموذج؟ فالمشاهدات تدل على أن

الأرجح أن طلاب الفصل الأول يغلب عليهم النعاس والملل، أو الشغب والثرثرة، بعكس طلاب الفصل الثاني الذين يبدو عليهم الاهتمام والإيجابية، وتتبُع الدرس والاندماج والمشاركة فيه.

- **تساعد على جعل الخبرات أبقى أثراً:** تتصف وسائل الاتصال التعليمية بأنها تقدم للمتعلمين خبرات حية أو ممثلة لها وقوية التأثير، ويبدو أن هاتين الصفتين تؤديان إلى بقاء أثر ما يتعلمه الطلاب، فهي تساعد على التركيز وتقليل النسيان، والفاقد في التعليم.

- **تشجّع على النشاط الذاتي والتطبيق العملي لدى الطلاب:** حيث تقوم بإثارة الحماس لدى المتعلمين، وتشجيعهم على القيام ببعض الأنشطة بدوافع ذاتية، فمشاهدة فيلم عن تسوّس الأسنان قد يشجع المتعلم على العناية بأسنانه.

- **تساهم في زيادة جودة التدريس:** حيث تساعد علي توفير الوقت والجهد والمال وزيادة الوضوح والحيوية، فمثلاً عند عرض المعلم فيلماً تعليمياً لطلابه يوضح مراحل نمو الطفل وخصائص كل مرحلة في وقت قصير، فهذا يغني عن ضياع الوقت الطويل للوصول إلى النتائج الواضحة والحية التي يقدمها الفيلم.

- **تسهم في مقابلة الفروق الفردية بين الطلاب:** فكلما كانت هذه الوسائط متنوعة، كلما أمكنها مساعدة الطلاب على اختلاف قدراتهم وميولهم.

- **تساعد على كسب المهارات ونموها:** فالطريق نحو تعلُّم المهارات وكسبها هو مشاهدة نموذج للأداء وممارسته، وكلا الأمرين يتطلب الاستعانة بوسائط الاتصال التعليمية، فتعلُّم مهارة السباحة يمكن أن يتحقق بعرض فيلم تعليمي متحرك عرضاً بطيئاً ليتمكن الطلاب من متابعة مراحل تلك المهارة، وتقليدها،

وتلمس نواحي الضعف والقوة؛ مما يساعد على استبعاد الحركات الخاطئة وتدعيم الصحيح منها.

- **تسهم في تكوين اتجاهات مرغوب فيها**: إن تكوين الاتجاه المرغوب فيه وتغيير الاتجاه غير المرغوب فيه لا يتحقق بمجرد إلقاء دروس على الطلاب، فعلى الرغم من أن تكوين الاتجاهات يحتاج إلى المعلومات، ولكنها ليست كل شيء، فالقدوة والممارسة في مواقف طبيعية مباشرة، أو باستخدام التقنيات التعليمية الحديثة أجدى وأفعل.

- **تساهم في تنويع أساليب التعزيز التي تؤدي إلى تثبيت الاستجابات الصحيحة وتأكيد التعلم**: فعن طريق هذه الوسائط يعرف الطالب مباشرة الخطأ أو الصواب في إجابته فور إبدائها، فيتم تعزيز الإجابة الصحيحة فوراً ويستمر في تعلمها.

- **تساهم في تكوين وبناء مفاهيم سليمة**: حيث تسهم في تكوين المفاهيم بصورة صحيحة. فعندما يستمع الطلاب مفهوم مفاعل نووي دون الاستعانة بأي وسيط يوضحه، فقد يعني عندهم مصنع كبير، أو ما شابه ذلك، ولكن عندما يبدأ المعلم بعرض فيلماً تعليمياً يوضح المفاعل النووي، وفكرة مبسطة عن التفاعلات النووية التي يجريها العلماء بداخله، واحتياطات الأمان التي تُتبع في العمل بداخله، فإن الطلاب يكونون مفاهيم فرعية سليمة لمفهوم المفاعل النووي.

- **تساهم في زيادة فهم وتفكير الطالب**: يتصل الطالب بعالم الأشياء والظواهر المحيطة به من ضغط وحرارة ورائحة ومذاق عن طريق حواسه، ولا يفهم الأشياء أو الحوادث أو الظواهر التي أمامه ما لم تُفسر.

- **تعمل على إشباع وتنمية ميول الطلاب:** فمن خلالها يستطيع المعلم أن يوفر خبرات حية ومتعددة؛ لتُشبع ميول الطلاب وتزيد من استمتاعهم بمواقف التعليم والتعلم، ويمكن أن تسهم عروض الأفلام والرحلات التعليمية والتمثيليات الدرامية في إشباع هذه الميول وتنميتها.

- **تسهم في علاج انخفاض المستوى العلمي والمهني لبعض المعلمين:** لوسائط الاتصال التعليمية دور هام في علاج مشكلة انخفاض المستوى العلمي والمهني لدى بعض المعلمين، خاصة إذا كانت هذه الوسائط مُصنّعة بواسطة أخصائيين تربويين في مجال العلوم والتربية، كما أنه يمكن تقديم استراتيجيات حديثة في التدريس من خلال هذه الوسائط وتدريب المعلمين على ممارستها، كما في برامج التعليم المصغّر مثلاً.

- **تسهم في استغلال المتعلم لحواسه المختلفة:** فمن العيوب التي توجه للطريقة الشائعة (التلقينية) في التدريس أنها لا تتيح الفرص للمتعلم استغلال سوى حاستي البصر والسمع مع ما ينجم عن ذلك من قصور في التعلم، في حين أن هناك حواساً أخرى لا تقل بل في بعض الأحيان تزيد عن هاتين الحاستين مثل اللمس أو الشم أو التذوق، ففي الدروس العملية الكيميائية مثلاً تصبح هذه الحواس عظيمة الأهمية.

- المشكلات التي يمكن أن تسهم في حلها وسائط الاتصال:

يمكن لوسائط الاتصال إذا أحسن توظيفها أن تسهم في حل بعض أو كل المشكلات التالية:

- **تعليم أعداد متزايدة من الدارسين في صفوف مزدحمة:** فالتلفزيون والإذاعة والكمبيوتر وشبكة المعلومات يمكن أن يسهموا في حل مشكلة تعليم الأعداد

المتزايدة من المتعلمين والتي نتج عنها ازدحام الفصول بدرجة أصبح فيها من الصعب على أي معلم مهما بلغت كفايته أن يؤدي رسالته بطريقة منتجة وفعالة، ويمكن استخدام هذه الوسائط في إعداد وتدريب المعلمين.

- **علاج التضخم والانفجار المعرفي والتكنولوجي:** فقد نتج عن تزايد المعلومات والاكتشافات أن تضخمت المناهج الدراسية وتضاعف حجم الكتب الدراسية وهذا أدي إلي زيادة العبء الملقى على عاتق المعلم باعتباره المصدر الأساسي للمعلومات في ظل التعليم التقليدي، وهذا أدي بالمعلم أن أصبح غير قادر على أداء عمله بصورة مرضية، وما سبق يؤكد أن استخدام وسائط الاتصال التعليمية أصبح ضرورة لا غنى عنها في تدريس كثير من المعلومات والمهارات تتضمنها المناهج الدراسية.
- **علاج مشكلة نقص عدد المعلمين المؤهلين علمياً وتربوياً** : عند وجود مشكلات معينة تواجه الوزارات والهيئات العاملة في مجالي التربية والتعليم مثل العجز في التخصصات تستعين بأفراد غير مؤهلين للقيام بعمليات التدريس، ويمكن أن تسهم وسائط الاتصال التعليمي في إعداد المعلم تربوياً بواسطة البرامج التدريبية والتأهيلية، والنماذج الجيدة لتدريس والتي يمكن أن يقتدي بها المعلم ؛ مما يؤدي إلى رفع كفاءته التربوية والعلمية.
- **تُساعد المتعلمين في تعويض الخبرات التي قد تفوتهم داخل الصف الدراسي:** فالمتعلم الذي يتغيب لسبب أو لآخر عن المؤسسة التعليمية يعاني من مشكلة صعوبة اللحاق بزملائه عند عودته وتعويض ما فأته وبخاصة وأن أعباء المعلم لا تسمح له بمساعدة المتعلم الذي تغيب في تحصيل ما فأته وهنا يمكن استخدام وسائط الاتصال التعليمية مثل التسجيلات الصوتية وأشرطة الفيديو التعليمية

واسطوانات الكمبيوتر المدمجة (CD – ROM) ويستطيع المتعلم من خلالها التعلم في غير وقت الدرس من خلال مشاهدتها أو الاستماع إليها أكثر من مرة دون إعاقة سير العملية التعليمية في حجرة الدراسة.

- **حل مشكلة زيادة نفقات التعليم:** يعتقد البعض أن النفقات الكثيرة على قطاع الصناعة لها ما يبررها وذلك لضخامة العائد منها وسرعة الحصول عليه، أما في قطاع التعليم فهو قطاع خدمي استثماري بعيد المدى، فهو استثمار لعقول الأمة، وإذا ظل نظام التعليم جامداً معتمداً على الأساليب التقليدية في محاولات تحقيق أهدافه، فإن الثورة عليه تصبح حتمية، ولتجنبها تصبح التكنولوجيا التعليمية السبيل الوحيد نحو تحقيق هذا الهدف، وعندما ينجح النظام التعليمي في استثمار إمكانات تكنولوجيا التعليم، وزيادة إنتاجيته الكمية والكيفية، فإن مشكلة زيادة نفقات التعليم تصبح أقل حدة حيث أن العائد المتمثل في تحقيق أهداف العملية التعليمية سيكون مساوله وربما أكبر من قيمته المادية المستثمرة في النظام التعليمي.

- **تطوير أدوار المعلم في ظل استخدام التكنولوجيا التعليمية:** تسهم وسائط الاتصال التعليمية في إقلاع المعلم عن دور المسيطر، والملقن للمعلومات لعدد كبير من المتعلمين، ويحدد"جو ستا نشفيلد" أربعة أنماط رئيسة لدور المعلم في ظل استخدام تكنولوجيا التعليم وهي:

  - **استخدام الوسائط التعليمية كمعينات مكملة لعمل المعلم داخل الفصل:** وهنا ينحصر دوره في التخطيط، ووضع خطة زمنية لاستخدام وتشغيل الوسائط، فيكون دوره مديراً للتعلم ومستشاراً وموجهاً.

- **استخدام الآلات التعليمية:** ووهنا ينحصر دوره كموجهاً ومرشداً.
- **وجود مركز للوسائط التعليمية بالمؤسسات التعليمية:** وفي هذا النمط سيكون المعلم المسئول عن هذا المركز وينحصر دوره في الإشراف على مجموعات من المتعلمين يعملون في أزمنة محددة ومساعدتهم في إنجاز مهام محددة ويُسهلهم استخدام التجهيزات التكنولوجية، وهذا يجعل دوره موجهاً ومرشداً.
- **التعليم بمساعدة الكمبيوتر:** وفي هذا النمط فإن التعليم سيكون فردياً حيث يتعلم كل طالب حسب مستواه وخطوه الذاتي في التعلم، وينحصر دور المعلم هنا في تقويم احتياجات المتعلمين، وميولهم التعليمية ويمدهم بمساعدات فردية خاصة، وفي الوقت نفسه يمكنه أن يُعد البرامج التعليمية للكمبيوتر.

ومما سبق يتضح لنا أن الوسائط التعليمية يمكنها مساعدة المعلم، ولكن بالتأكيد لن تستطيع أن تحل محله، ولكن مع ما تقدمه التكنولوجيا التعليمية من إسهامات رائعة في مجال حل مشكلات العملية التعليمية، وتطويرها داخل وخارج جدران هياكلها الرسمية وغير الرسمية، فينبغي الحذر من الاستغراق في التأمل المشبع بالمبالغة وعدم الواقعية في تمجيد دورها واعتبارها العصا السحرية التي تحل كل مشكلات التعليم.

- معوقات الاتصال:

لو إننا قمنا بدراسة أسباب المشكلات والصعوبات التربوية، لوجدنا أن غالبيتها يرجع إلي القصور في مهارة المرسل أو خصائص المستقبل أو القصور في

النظام المدرسي، وهذا يوضح عدم مناسبة الاتصال أو سوء هادفيته، وتتمثل أهم معوقات الاتصال فيما يلي:

- **رغبة الأفراد في حكم بعضهم البعض أو تقييمهم أو الموافقة معهم بتسرع دون رؤية أو نضج**: حيث أنهم يسمحون لميولهم وأهوائهم الشخصية نحو المتحدث (المرسل) أو موضوعه بالتحكم العفوي في ردود فعلهم واستجاباتهم التربوية الاجتماعية.
- **توقعات مسبقة لأفراد مجتمع المؤسسة التعليمية والتربوية وما يدور بخاطرهم أو يريدون سماعه ومناقشته**: وهذا يؤثر بدرجة كبيرة في رغبتهم لسماع رسالة الاتصال، وفهم متطلباتها وحين يريدون مرة أخرى تفسيرها واستيعابها من خلال تصوراتهم الذاتية السابقة دون إعطاء الانتباه الضروري لإدراك الغرض أو المحتوى الحقيقي الذي يقصده المرسل فعلاً من رسالته، فالإداريين على سبيل المثال يتحدثون بلغة والمعلمين بأخرى، والمعلمين بواحدة والمتعلمين بثانية، والمربين بلغة وأولي الأمر في المجتمع بلغة تختلف كثيراً في بعض الأحيان عن مثيلاتها لسابقيهم؛ فينتج عن هذه الحالات اتصال مشتت غير هادف، تماماً كما يحدث عند تخاطب أصم ومكفوف فلا أحد منهما يرى الآخر أو يسمعه.
- **القابلية والاستعداد لعمليات الاتصال** : ويعني درجة استعداد وقبول أعضاء المؤسسة نحو عملية الاتصال، فإذا كان الاستعداد مرتفعاً أدى ذلك إلى زيادة فاعلية عملية الاتصالات.
- **التفصيل والتكرار الزائدين والتوقيت غير السليم للاتصال، والقسر والإملاء في توجيهه**: معوقات تسود تخاطبنا اليومي في التربية، مشجعاً ذلك الروتين والدور العابر غير الفعال لأفراد المجتمعات المدرسية ومؤدياً بهم للاستياء والتذمّر

وتدني الإنتاجية كماً ونوعاً وكيفاً.

- **عوائق الاستجابة أو الأثر**: وتتمثل في اختلاف الطبيعة البشرية، والمعاني المختلفة للألفاظ والرموز اللغوية، والتوقعات المسبقة.

- **أسلوب القيادة**: يؤثر نمط القيادة وأسلوبها السائد في المؤسسة التربوية وداخل التنظيم علي كفاءة عملية الاتصال، فكلما كان النمط السائد هو النمط الديموقراطي؛ أدي لفاعلية الاتصال وتحسينه، بالمقارنة مما لو كان النمط الأتوقراطي هو النمط السائد داخل المؤسسة التربوية.

- **العلاقات الاجتماعية**: تؤدي العلاقات الجيدة لتحسين عملية الاتصال بين أعضاء المؤسسة بالمقارنة إذا وجدت فجوات بينهم.

- **طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين**: تؤثر طبيعة العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين علي كفاءة وفاعلية الاتصال داخل المؤسسة التربوية، فكلما كانت هذه العلاقات طيبة أدي ذلك إلي تحسين وسرعة وفاعلية الاتصالات، والعكس يكون صحيح إذا كانت هناك حالة من عدم الثقة بينهم.

- **معوقات في المرسل**: وهي ناتجة عن عدة أخطاء أهمها دوافع المرسل فهي تؤثر في طبيعة المعلومات التي يقوم بإرسالها، واعتقاد المرسل أن سلوكه في كامل التعقل والموضوعية، وكذلك تصرفات المرسل تخدم مصالحه الشخصية، سوء فهم المرسل للمعلومات التي يرسلها، حالة المرسل الانفعالية تؤثر في شكل المعلومات، وأيضا معتقداته وقيمه تؤثر في شكل المعلومات، وحكم المرسل الشخصي والتغيير والحذف والإضافة للمعلومات التي لديه، وكذلك التحيز لطبيعة الأمور والأحداث؛ لذا يجب علي المرسل أن يكون ملماً بالرسالة ومحتواها، وله

اتجاهات ايجابية نحو المستقبل للرسالة ولديه المهارات اللفظية أو غير اللفظية، وكذلك يكون ملماً بعناصر الاتصال.

- **معوقات في المستقبل(عدم انتباه المستقبل):** حيث يقع المستقبل في الخطأ عند استقباله لمعلومات مشابهة لتلك التي عند المرسل؛ لذا يجب أن يشْعُر المستقبل بأهمية الرسالة وأن يتوافر لديه خبرات سابقة تمكنه من فهم الرسالة، وأن يكون إيجابياً فعالا.
- **معوقات في الرسالة (عدم وضوح الرسالة):** تتعرض الرسالة لبعض المؤثرات التي تغير أو تسيء طبيعة المعلومات ومن أهم هذه المؤثرات سوء الفهم أو الإدراك للمعلومات، وعدم القدرة على انتقاء كلمات سهلة ومعبرة، وافتقار المرسل إلى القدرة على تعزيز معنى الرسالة بتعبيرات الوجه والجسد؛ لذا يجب أن تكون الرسالة واضحة سليمة وخالية من الأخطاء، وتكون في المستوي المعرفي للمتلقي وتكون لغتها واضحة وبسيطة تساير أهداف المجتمع الذي تتم فيه، ويحتوي علي مثيرات تجذب الانتباه.
- **معوقات في وسيلة الاتصال:** وتتمثل في اختياره وسيلة اتصال لا تتناسب مع المعلومات، فعدم ملائمة وسيلة الاتصال للوقت، وعدم إتباع المرسل للاجراءات الرسمية في استخدام الوسيلة، والمساواة بين استخدام الوسائل المكتوبة والوسائل الشفويةيكون عائق في الوسيلة نفسها، ولتفادي كل ما سبق ينبغي أن تكون الوسيلة مناسبة للعمر الزمني، والعمر المعرفي للمتلقي، وتكون وسيلة الاتصال جذابة ومشوقة، وتراعي الفروق الفردية بين المستقبلين للرسالة.

- **معوقات في بيئة الاتصال**: يقع أطراف الاتصال في أخطاء عديدة عندما يغفلون تأثير البيئة المحيطة بهم وبعملية الاتصال وعدم الأخذ بعناصر البيئة وتأثيرها على الاتصال؛ مما يشوش على عملية الاتصال، وتتمثل عناصر البيئة والأخطاء الخاصة بها في أن أحد أطراف الاتصال أو كلاهما لا يفهم الأهداف المشتركة، وتتعارض أهدافه مع أهداف الطرف الآخر، أو لا يفهم وظيفة الآخر، ولا يفهم الفائدة التي ستعود عليه نتيجة قيامه بعملية الاتصال، أو لا يفهم العواقب السيئة نتيجة سوء الاتصال، وعدم اتسام البيئة بالابتكار والعدالة والثقة، وعدم توافر معلومات مرتدة عن مدى التقدم في الاتصال.
- **عدم استقرار التنظيم**: تؤدي التغيرات الحادثة والمستمرة في التنظيم إلي عدم استقراره ويؤثر بالسلب علي عملية الاتصال نتيجة تعدد طرق وأساليب الاتصال وعدم وضوحها وتعذر تحقيق وحدة الإدراك والفهم لتحقيق فعاليته.
- **حجم التنظيم**: فكلما كبر حجم التنظيم وتعددت مستوياته الإدارية وتشعبت العلاقات الداخلية كل هذا يؤدي إلي إعاقة وصعوبة عمليات الاتصال، ولتفادي ما سبق من معوقات يجب أن تخفض عدد الوحدات الإشرافية وتفويض بعض المسئوليات وإشراك المرؤوسين في عمليات صناعة و واتخاذ القرار وهذا يؤدي بالإدارة أن تصبح إدارة ديموقراطية، وتتبع النمط اللامركزي في الإدارة.
- **العوائق النفسية**: وأسباب هذه المعوقات تتمثل في عدم الثقة بين أعضاء التنظيم أو لطبيعة أسلوب ونمط القيادة المتبع، أو نتيجة لوجود فجوة كبيرة بين الجماعات غير الرسمية وجماعات التنظيم، هذا إلي جانب ضيق أفق قيادات "مدراء" المدارس وضعف استعدادهم النفسي لتقبل الرسائل من

المرؤوسين من المعلمين والعاملين والعمل بها، وما سبق يؤثر علي مدي تدفق المعلومات بأنواعها المختلفة، وعلي كفاءة أداء العمل وتؤدي إلي تردد المرؤوسين في الاتصال بالرؤساء، وفيما يخص المرؤوسين فأنهم يخافون من النقد وانعدام الثقة في أنفسهم مما يؤدي بهم إلي ضعف توصيلهم للمعلومات الصحيحة للرؤساء وهذا كله يؤثر علي كفاءة العمل ومدي تحقيقه وإنجازه.

- **صعوبة التفاهم**: ينتج عن فقدان الثقة وعدم الاطمئنان وضعف التعاون بين العاملين في المؤسسة صعوبة وتعقيد في التفاهم، وقد يرجع ذلك إلي اختلاف وتعدد التخصصات بين العاملين حيث يوجد لكل تخصص استخدامات لغوية محددة خاصة لا يفهمها غير المتخصصون.
- **كثرة أو ندرة تدفق المعلومات عن المستوي المتوقع**: يؤدي طول وكمية الرسالة المرسلة إلي السلطات العليا إلي تقليل الاهتمام بها، حيث تؤدي إلي ضياع الوقت، فقد تربك المستقبل وتفكيره، وتعيقه عن فهم ما تحويه الرسالة من مضمون، كما أن النقص في معلومات الرسالة يقلل من فاعلية عملية الاتصال.
- **معوقات ترتبط بالتخطيط لعملية الاتصال**: فكثيرا من الأحيان يبدأ الشخص بالتحدث أو الكتابة دون تفكير مسبق، ودون تحديد الهدف من الرسالة التي يريد توصيلها لتحقيق الهدف من عملية الاتصال، وتوقيتها واختيار الوسيلة المناسبة لإبلاغها وتحقيق الهدف منها.
- **وجود أراء وفرضيات غير واضحة**: ففي كثير من الأحيان تترك بعض الجوانب ناقصة وغير واضحة؛ لذا تحدث تفسيرات واقتراحات مختلفة كأن يتصل شخص بأخر ويحددان موعدا للاجتماع في التاسعة من صباح اليوم التالي،

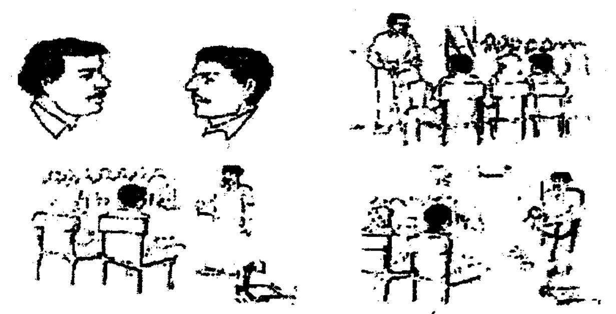
وعندما تنتهي المحادثة يفترض كل منهما أن مكتبه هو مكان الاجتماع وبالتالي لا يتم الاجتماع في الموعد؛ مما يؤدي إلي خلق فوضي وضياع كثيرا من الوقت والجهد.

ومما سبق يمكن تحرير معوقات الاتصال فيما يلي:

- لغة الرسالة غير معبرة عن مضمونها واستخدام صياغة معقدة، أو كلمات ذات معنى غير محدد.
- تفسير كل من المرسل والمستقبل الرسالة بصورة مختلفة.
- سوء العلاقة بين المرسل والمستقبل وعدم توفر الثقة بينهما.
- عدم اختيار الوقت والمكان المناسبين لإرسال الرسالة.
- تلقي المستقبل عدة رسائل؛ مما يدفعه للاهتمام بالبعض منها وإهمال البعض الآخر.
- استعمال المرسل قناة اتصال غير ملائمة لطبيعة وهدف الرسالة.
- معوقات اجتماعية وثقافية واختلاف العادات والتقاليد والقيم والمعايير والتي تحد من التأثير الإيجابي لعملية الاتصال.
- التعصب لموقف أو رأي أو وجهة نظر معينة.
- وجود فروق فردية بين المتصلين تتمثل في قدراتهم ومستواهم الوظيفي والتعليمي والاجتماعي.
- اتجاهات بعض المدراء السلبية غير المرغوبة تجاه فئة من المعلمين؛ مما يعيق الاتصال الجيد بينه وبينهم.
- الخوف والرهبة وعدم الرغبة في المشاركة.

- التعمد في حجز وصول معلومات خشية إحداث تأثير سيء على المدراء أو الرؤساء.
- الأقوال السطحية أو غموض المعلومة.
- عدم النطق الجيد أو الصوت المنخفض أو الاهتمام بمتابعة الرسالة
- السخرية من اتجاهات الأفراد بدلا من اعتبارها وجهات نظر.
- الشعور بالتعالي والثقة المفرطة.
- تكون لغة كل الاتصالات مفهومة وواضحة بين المرسل والمستقبل
- وجود تركيز وانتباه كامل من المرسل عند إبلاغه الرسالة، ومن المستقبل عند تلقيه الرسالة.

- مقومات الاتصال التربوي البناء والفعال:



لكي يستطيع المرسل أن يتفادى معوقات الاتصال، ويضمن مبدئيا تحقيق اتصال تربوي هادف فعال يمكنه مراعاة ما يلي:

- الاستجابة المباشرة لخصائص وحاجات المستقبلين الذين يجري معهم الاتصال من حيث الرغبة واللغة والإدراك والموضوع والوسيلة
- علاقة رسالة الاتصال الوثيقة بالموقف الذي بصدده المستقبلون.

- التوقيت المناسب لتوجيه أو بدء رسالة الاتصال.
- وضوح صوت ولغة عملية الاتصال وجودة وسيلته فنياً من حيث بساطتها ووحدة المعلومات المقدمة، وجوده المُنتج عموماً في حالة وسائل التكنولوجيا.
- الطول الزمني المناسب لرسالة الاتصال، بحيث لا تكون قصيرة جداً لا تفيد المستقبل، أو تكون طويلة جداً فتبعث على الملل والتأفف وترهقهم وتؤدي إلي تسريبهم.
- الانفتاح النفسي، وعدم الرسمية، واستخدام التقنية الزائدة في إجراء عملية الاتصال.
- الجدية في الاتصال غرضاً ومحتوى ووسيلة.
- استعمال أكثر من واسطة واحدة لإجراء الاتصال، كالتركيز على استخدام الوسائل المركبة مثلاً.
- مراعاة أساليب المستقبلين الإدراكية عند اختيار وسائط الاتصال السمعية أو البصرية أو غيرهما.
- توفير الإجراءات والأساليب التقيمية المناسبة للتعرف على صلاحية وكفاية الاتصال وتحسينه المستمر من خلالها، أي توفير وسائل التغذية الراجعة.
- التخطيط الجيد للاتصال: وذلك عن طريق تحديد الهدف المرغوب والمتوقع من الاتصال، ثم تحويل المعني إلي رموز وكلمات أو إشارات ذات دلالة معروفة وواضحة، ومحددة ومتناسقة.



- اختيار الوسيلة المناسبة للاتصال ونقل الموضوع إلي الطرف الآخر بحيث تتناسب الوسيلة مع خصائص المستقبل، من جهة ومع الموضوع الذي تسير وتجري عملية الاتصال من اجله.
- إعطاء المستقبل الفرصة الكافية والمناسبة ليستوعب موضوع الاتصال ويفهمه جيداً وهذا يتطلب إتاحة الفرصة للاستفسار والاستيضاح والحصول علي الملائمة أو التغذية الراجعة.
- عدم التسرع في فهم الرسالة موضوع الاتصال من قبل المستقبل، والنظر إلي الموضوع نظرة كلية تساعد علي فهمه.
- النظر إلي الاتصال علي إنه عملية تأثير هادف، وليس مجرد نقل الرسالة أو المعلومات إلي المستقبل.

ولكي يكون الاتصال ذو كفاءة عالية يجب أن يتميز بالسرعة، وتقديم معلومات مرتدة، تسجيلها على شخص معين، ملائمة شكلها لموضوعها، تأثيرها على السلوك، تكلفتها المنخفضة.

المراجع

أولا: المراجع العربية:

١- إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، المركز العربي للبحوث التربوية لدول الخليج، ٢٠٠١م.

٢- إحسان بن محمد كنسارة وعبد الله بن إسحاق عطار، الحاسوب وبرمجيات الوسائط، مكة المكرمة: مطبعة بهادر، ٢٠٠٩م.

٣- أحمد قنديل، " تأثير التدريس بالوسائط المتعددة في تحصيل العلوم والقدرات الابتكارية والوعي بتكنولوجيا المعلومات لدى تلاميذ الصف الثالث الإعدادي". دراسات في المناهج وطرق التدريس. الجمعية المصرية للمناهج. ع٧٢، ٢٠٠١م.

٤- أحمد نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، الأردن: عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠١م.

٥- حصة محمد صادق وآخران، الرضا عن العمل وعلاقته بالرضا عن الاتصال لدي مديري ومديرات مدارس التعليم العام بدولة قطر، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية بقطر، ٢٠٠٣م.

٦- ختام العناتي وعلي العياصرة، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، الأردن: عمان، دار الحامد، ٢٠٠٧م.

٧- راكان عبد الكريم حبيب وآخرون، مقدمة وسائل الاتصال، جدة: مكتبة دار زهران للنشر والتوزيع، ٢٠٠١م.

٨- زكريا يحيى لال، وعلياء عبد الله الجندي، الاتصال الالكتروني وتكنولوجيا التعليم، الرياض: مكتبة العبيكان، ط٣، ٢٠٠٥م.

٩- سلامة عبد الحافظ، تصميم الوسائط المتعددة وإنتاجها، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤م.

١٠- سهيل زخور، التعليم عبر الإنترنت،مجلة إنترنت العالم العربي، السنة ٣، عدد ٤، الألفية الثالثة، ٢٠٠٠م.

١١- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، ٢٠٠٢م.

١٢- صالح ناصر عليمات، العمليات الإدارية في المؤسسة التربوية، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م.

١٣- طريف شوقي محمد فرج، المهارات الاجتماعية والاتصالية، دراسات وبحوث نفسية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، ٢٠٠٢م.

١٤- عبد الله بن إسحاق عطار وإحسان بن محمد كنسارة، وسائل الاتصال التعليمية، مكة المكرمة: مطابع بهادر، ط٤، ٢٠٠٨ م.

١٥- عبد الحافظ محمد سلامة. وسائل الاتصال والتكنولوجيا في التعليم. الأردن: عُمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٦م.

١٦- علاء الدين كفافي وآخرون، مهارات الاتصال والتفاعل في عمليتي التعليم والتعلم، القاهرة: دار الفكر، ط٢٠٠٥،٢م

١٧- عمر الخرابشة، بناء برنامج تدريبي لتطوير كفايات الاتصال الإداري، دمشق: مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مجلد٦، عدد١، ٢٠٠٨م.

١٨- عمر عبد الرحيم نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنساني، الأردن: عمان، دار وائل للنشر، ٢٠٠١م.

١٩- فؤادة عبد المنعم البكري، الاتصال الشخصي في عصر تكنولوجيا الاتصال، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٠م.

٢٠- كمال كامل، مهارات الاتصال، القاهرة: المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، ٢٠٠٧م.



٢١- كمال عبد الحميد زيتون، تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصالات، ط٢، القاهرة: عالم الكتب،٢٠٠٤م.

٢٢- محمد بلال الجيوسي، أنت وأنا، مقدمة في مهارات التواصل الإنساني، الرياض: مكتبة التربية العربي لدول الخليج، ٢٠٠٢م.

٢٣- محمد حافظ أحمد، إدارة المؤسسات التربوية، القاهرة: عالم الكتب، ٢٠٠٣م.

٢٤- محمد زياد حمدان، سيكولوجيا الاتصال التربوي، عمان: دار التربية الحديثة، ٢٠٠٠م.

٢٥- محمد سعيد أبو نمرة، إدارة الصفوف وتنظيمها، المركز العربي للبحوث التربوية، ٢٠٠٢م.

٢٦- محمد محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، ٢٠٠١م.

٢٧- محمد محمود علي وآخرون. وسائل وتكنولوجيا التعليم. الرياض. مكتبة الرشد، ٢٠٠٧م.

٢٨- محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م.

٢٩- محمود أبو سمرة وآخران، قياس واقع الاتصال الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية وعلاقته بالانتماء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعتي القدس وبيت لحم، البحرين: مجلة العلوم التربوية والنفسية، مجلد ٨، عدد٢، ٢٠٠٧م.

٣٠- مصطفى عبد السميع محمد وآخرون، الاتصال والوسائل التعليمية، القاهرة، مركز الكتاب للنشر، ٢٠٠١م .

ثانياً: المراجع الأجنبية:

31-Abemathy, V. A descriptive case study of a Florida school districts, human resource management development plan: preparing new principals program, unpublished doctoral dissertation. University of Florida, 2000.

32-Barnlund, D. C. Interpersonal Communication: Survey and Studies. Boston: Houghton Mifflin,1968.

33-Bantz, C. R. Understanding Organization: Interpreting Organizational Communication Cultures. Columbia; University of South Carolina Press.1993.

34-Beebe et al, Interpersonal Communication relating to Others 2nd, Canadian edition. Allyno Bacon.2000.

35-British Educational Communications & Technology Agency (BECTA. 2004).A review of the research literature on barriers to the uptake of ICT by teachers. Retrieved July 10, 2005>
http://www.becta.org.uk.

36- Bunzel, M. j & Morris, S. k .Multimedia Application Development Using Audio Video and DVI Technology, U.S.A. McGraw-HILL, Inc. 1994.

37- Costa c.; Teacher Professional Development Through Web 2.0 Environments, Communications in Computer & Information Science. Vol.49, 2009.

38-Daniels, T& Pethel, M. (2005). Computer Mediated Communications. Retrieved, May 2, 2008, from: http://projects.coe.uga.edu.

39-Deutsch. K. On Communication Models in the Social Sciences, Public Opinion Quarterly, 16:356-380,1952.

40-Dugger Jr. W. E. Standards for technological literacy, Phi Delta Kappan,82,(7) 2001.

41-Gayeski, D.M. Making sense of Multimedia Introduction special Issue ,Educational Teach.1992.

42-Gerbner, G. Toward a General Model of Communication, Audio-Visual Communication Review, 4, 1956.

43-Gold Haber, G. M. Organizational Communication (6th ed) Madison & Benchmark. 1993.



44-Hofstetter, F. Multimedia in literacy .N.Y, McGraw- Hill, Inc.1995.

45-Inas Mohammed Abu Youssef, Communication Skills, Center for Advancement of Postgraduate Studies and Research, Cairo. 2005.

46-Mac George, E, Samter W & Gillihan, S. Academic Stress, Supportive Communication &Health Communication Education, Vol. 54, No.4, 2005.

47- Me, Dowell. E. An Investigation of high school students Perceptions of reticence and cognitive Communication competence, Eric, No, ED 439470.

48-Motila Sharm. Information technology for poverty reduction, Posted on the internet. 2000.

49-Ogili, E., E, Strategies for Effective Communication educational intrusions. Paper Presented at The Nigeria Association for Educational and Technology (NAEMT) workshop. Enugu, Nigeria, 7th to 10th febrauary.2001.

50 -Rada, Roy. Interactive Media. New York, Sprigervelag. 1995.

51-Rosenfeld, L. Band Richman. Supportive Communication & School Outcomes. Part2:Academically At Risk. Low Income High school Students, Communication Education, Vol. 48, No.4,1999.

52-Sereno, K. K., and Mortensen, C. D. Foundations of Communication Theory. New York: Harper & Row, 1970.

53-Stohl, C& Cheney, G. Participatory Process Paradoxical Practices: Communication & the Dilemmas of Organizational Democracy Management Communication Quarterly, Vol. 14. No. 3, 2001.

54-Taboor, Bonnie, S., Conflict management interpersonal Communication style of the elementary principal, dissertation abstracts international- a62709. 2002.

55-Tech Connections(2002 Dec)Communication Devices. Retrieved April 23, 2008, from: http://www.assistivetech.net.

56-UNESCO. Information Communication Technology in Education. A curriculum for Schools and Programme of Teacher development. France: UNESCO.2002.

57-Voughan, Tay, Multimedia: Making It Work. second Edition, New York: McGraw Hill. 1994.